Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Public Works and Government Services Canada
Canada

Au service du GOUVERNEMENT, au service des CANADIENS.

Respect • Integrity • Excellence • Leadership

2012–2013

RAPPORT MINISTÉRIEL SUR LE RENDEMENT

Diane Finley, C.P., députée
Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux

Table des matières

Message de la ministre iii

Section I : Survol de l'organisation 1

Raison d'être 1
Responsabilités 1
Résultat stratégique et Architecture d'alignement des programmes 2
Contribution des priorités à l'atteinte du résultat stratégique 4
Priorités organisationnelles 5
Analyse des risques 8
Sommaire du rendement 10
Profil des dépenses 13
Budget des dépenses par crédit voté 14
Contribution à la Stratégie fédérale de développement durable 14
Évaluation environnementale stratégique 14

Section II : Analyse des programmes et des sous-programmes par résultat stratégique 17

Résultat stratégique 17
Programmes et sous-programmes 17

Programme : Approvisionnements 17
Sous-programme : Services d'approvisionnement 19
Sous-programme : Services d'approvisionnement unique/sur mesure 21
Sous-programme : Services de soutien stratégique aux achats 23
Sous-programme : Biens saisis 25
Sous-programme : Inspections maritimes et services techniques 26
Sous-programme : Initiative des services de voyage partagés 27
Sous-programme : Office des normes générales du Canada 28
Sous-programme : Distribution des biens de la Couronne 30

Programme : Services des locaux et des biens immobiliers 31
Sous-programme : Locaux fédéraux 33
Sous-programme : Avoirs fédéraux 35
Sous-programme : Services professionnels et techniques 37
Sous-programme : Incitatifs pour l'aliénation 38
Sous-programme : Paiements en remplacement d'impôts 39
Sous-programme : Cité parlementaire 40
Sous-programme : Projet d'assainissement des étangs de goudron et du site des fours à coke de Sydney 42

Programme : Receveur général du Canada 44
Sous-programme : Intendance des fonds publics et des Comptes du Canada 45
Sous-programme : Services du receveur général 47
Sous-programme : Services d'imagerie documentaire 48

Programme : Services d'infrastructure des technologies de l'information 49

Programme : Administration de la paye et des pensions fédérales 50
Sous-programme : Paye 51
Sous-programme : Pensions 53

Programme : Gestion linguistique et services connexes 54
Sous-programme : Gestion de la fonction de traduction 56
Sous-programme : Programme de normalisation terminologique 57
Sous-programme : Traduction et autres services linguistiques 58
Sous-programme : Traduction et interprétation au Parlement 59
Sous-programme : Interprétation des conférences 61

Programme : Programmes et services spécialisés 62
Sous-programme : Services d'information du gouvernement 64
Sous-programme : Intégration des services partagés 66
Sous-programme : Services conseils du gouvernement 67
Sous-programme : Programme de la sécurité industrielle 67
Sous-programme : Juricomptabilité 69
Sous-programme : Services de vérification Canada 70
Sous-programme : Écologisation des opérations gouvernementales 70
Sous-programme : Bureaux régionaux des ministres 72

Programme : Ombudsman de l'approvisionnement 73
Sous-programme : Examen des pratiques d'approvisionnement 74
Sous-programme : Examen des plaintes des fournisseurs 75

Programme : Services internes 77

Section III : Renseignements supplémentaires 83

Faits saillants des finances 83

Charges 83

Revenus 84

Tableaux de renseignements supplémentaires 85

Dépenses fiscales et évaluations 86

Section IV : Autres sujets d'intérêt 87

Coordonnées de la personne-ressource au sein de l'organisation 87

Demandes de renseignements généraux 87

Notes en fin de texte 89

Photo du pont Alexandra : Steve Slaby

Message de la ministre

En tant que nouvelle ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, j'ai le plaisir de vous présenter le Rapport ministériel sur le rendement 2012-2013 de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour la période se terminant le 31 mars 2013.

TPSGC a mis l'accent sur tous les éléments qui favorisent les priorités de notre gouvernement que sont la création d'emplois, la croissance économique et la prospérité à long terme : c'est-à-dire l'innovation, la réalisation d'économies et la réduction des formalités administratives. Ces priorités sont importantes pour les entreprises qui veulent faire affaire avec le gouvernement ainsi que pour les contribuables canadiens qui s'attendent à ce que le gouvernement simplifie les processus et obtienne le meilleur rapport qualité-prix dans le cadre de ses acquisitions.

Au cours du dernier exercice, nous avons poursuivi des initiatives, dont le Programme d'innovation Construire au Canada, et appuyé des entreprises par l'entremise du Bureau des petites et moyennes entreprises. Nous continuons de gérer de façon stratégique notre portefeuille de biens immobiliers fédéraux ainsi que plusieurs projets d'infrastructures, ce qui inclut des ponts, des barrages et des structures fédérales. Les activités continues réalisées dans le cadre de ces initiatives soutiennent l'engagement du Ministère visant à contribuer à une économie plus robuste et à la création d'emplois.

Notre gouvernement s'engage à rebâtir les Forces armées canadiennes en leur fournissant l'équipement dont elles ont besoin, et ce, au meilleur rapport qualité-prix pour les contribuables. TPSGC joue un rôle important dans cet objectif de par ses services d'approvisionnement et nous cherchons continuellement des façons d'améliorer l'achat d'équipement militaire pour le gouvernement. Nous voulons accélérer les processus et réduire les formalités administratives tout en maximisant la création d'emplois et en respectant les principes d'équité et de transparence envers la population canadienne.

Cet engagement doit également comprendre des conséquences pour les personnes qui ne respectent pas les règlements. Notre gouvernement a mis en place de nouvelles mesures sévères afin de combattre les entreprises ou les particuliers qui ont été reconnus coupables d'actes criminels. Ceux-ci ne pourront plus présenter de soumissions dans le cadre des marchés de TPSGC. Si nous soupçonnons l'accomplissement d'actes répréhensibles dans le cadre de l'un de nos marchés ou de l'une de nos transactions immobilières, nous n'hésiterons pas à collaborer pleinement aux enquêtes de la Gendarmerie royale du Canada ou du Bureau de la concurrence.

En plus de ces efforts importants, TPSGC a aussi fortement mis l'accent sur l'efficacité et la modernisation. L'Initiative de transformation de l'administration de la paye permettra de remplacer le système de paye désuet, de simplifier les processus opérationnels et de regrouper les services de paye. Nous avons aussi mis en œuvre l'Initiative de transformation de l'administration des services de pension avec succès, tout en respectant sa portée et son budget. Nous avons ainsi remplacé l'infrastructure désuète et mis en place un nouveau système d'administration des pensions et de nouveaux processus opérationnels. Des travaux de modernisation sont également en cours au Bureau du receveur général du Canada, notamment en ce qui a trait à la transition vers le dépôt direct, qui entraînera des économies de plusieurs millions de dollars.

Bien que nous ayons encore beaucoup de choses à accomplir, je suis fière des progrès figurant dans ce rapport. C'est avec enthousiasme que je poursuivrai ces efforts à venir, et ce, au nom des Canadiens et de leur argent durement gagné.

Diane Finley, C.P., députée
Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux

Section I : Survol de l'organisation

Raison d'être

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) joue un rôle important dans les activités quotidiennes du gouvernement du Canada. Il est son trésorier, comptable, acheteur central, spécialiste des questions linguistiques et gestionnaire de biens immobiliers. La vision du Ministère est d'exceller dans les opérations gouvernementales, et sa mission est d'offrir des services et des programmes de première qualité adaptés aux besoins des organisations fédérales ainsi que d'assurer une saine intendance au nom de la population canadienne.[1]

Responsabilités

Mis sur pied en 1841, le Ministère a joué un rôle de premier plan dans la construction des canaux, des routes, des ponts, des édifices du Parlement, des bureaux de poste et des immeubles fédéraux partout au pays.

Aujourd'hui, le Ministère est devenu un organe opérationnel sophistiqué du gouvernement. Il emploie environ 11 700 personnes qui travaillent dans toutes les régions du pays ainsi qu'à l'administration centrale, située dans la région de la capitale nationale.

La *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, adoptée en 1996, a officiellement donné naissance au Ministère, en plus d'établir le fondement juridique des services qu'il offre. De plus, cette loi fait de TPSGC un organisme de services communs chargé d'offrir aux ministères, aux conseils et aux organismes fédéraux des services à l'appui de leurs programmes, notamment :

- des services liés aux approvisionnements;
- des locaux à bureaux et d'autres installations;
- des services d'architecture et de génie;
- des services de construction, d'entretien et de réparation d'ouvrages publics et de biens immobiliers fédéraux;
- des services linguistiques;
- des services de filtrage liés à la sécurité industrielle.

La ministre de TPSGC occupe la fonction de receveur général du Canada et est responsable de la tenue des Comptes du Canada et de la production des Comptes publics. La ministre est de plus responsable de l'administration des services liés aux avantages sociaux, aux pensions de retraite, aux régimes de pensions et à la rémunération des fonctionnaires fédéraux.

Le Ministère a pour objectif de gérer ses activités de façon à faire preuve de responsabilisation et de transparence et à offrir des services à valeur ajoutée à ses clients. Pour ce faire, TPSGC :

- injecte, par l'intermédiaire de marchés publics, plus de 14 milliards de dollars par année dans l'économie canadienne;

---

[1] En 2012-2013, TPSGC a transféré à Services partagés Canada les fonctions de contrôle et de supervision des domaines opérationnels ainsi que les fonds connexes à ces services. Par conséquent, le texte, 'instrument d'accès aux services en direct du gouvernement' a été retiré de notre Raison d'être.

- traite, à titre de receveur général du Canada, des mouvements de trésorerie représentant plus de 2,2 billions de dollars;
- émet plus de 14 millions de paiements fédéraux de rémunération et de pension;
- fournit des locaux aux parlementaires et à plus de 272 200 fonctionnaires fédéraux à quelque 1 795 emplacements partout au Canada;
- fournit chaque année des services de traduction et d'interprétation dans le cadre de plus de 1 700 séances du Parlement et de réunions de comités parlementaires, et traduit plus de 1 million de pages pour le compte d'autres organisations fédérales;
- traite et numérise plus de 23 millions de pages annuellement pour les ministères et les organismes fédéraux.

Le portefeuille de la ministre de TPSGC comprend deux sociétés d'État : la Société immobilière du Canada limitée et Construction de Défense Canada. Il englobe en outre Services partagés Canada, qui rend compte de ses activités séparément. Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement relève également de la ministre et mène ses activités de façon indépendante. Des détails sur les activités de ces organisations sont fournis dans des rapports annuels distincts qui sont déposés devant le Parlement par la ministre.

Résultat stratégique et Architecture d'alignement des programmes

L'architecture d'alignement des programmes de TPSGC, approuvée par le Conseil du Trésor, contribue à l'atteinte de son résultat stratégique, à savoir fournir des services et des programmes centraux de grande qualité qui assurent une saine intendance au nom de la population canadienne et qui répondent aux besoins opérationnels des institutions fédérales. Le tableau ci-après présente les programmes et les sous-programmes compris dans l'architecture d'alignement des programmes de TPSGC.

L'architecture d'alignement des programmes de TPSGC

Programmes	Sous-programmes
Approvisionnements	Services d'approvisionnement
	Services d'approvisionnement unique/sur mesure
	Services de soutien stratégique aux achats
	Biens saisis
	Office des normes générales du Canada (ONGC)
	Distribution des biens de la Couronne
	Initiative des services de voyage partagés
	Inspections maritimes et services techniques
Gestion des locaux et des biens immobiliers (9)	Locaux fédéraux
	Avoirs fédéraux
	Services professionnels et techniques
	Incitatifs pour l'aliénation
	Paiements en remplacement d'impôts
	Cité parlementaire
	Projet d'assainissement des étangs de goudron et du site des fours à coke de Sydney
Receveur général du Canada	Intendance des fonds publics et des comptes du Canada
	Services du receveur général
	Services d'imagerie documentaire
Services d'infrastructure des technologies de l'information*	
Administration de la paye et des pensions fédérales	Paye
	Pensions
Gestion linguistique et services connexes	Gestion de la fonction de traduction
	Programme de normalisation terminologique
	Traduction et autres services linguistiques
	Traduction et interprétation pour le Parlement
	Interprétation des conférences
Programmes et services spécialisés (9)	Programme de la sécurité industrielle
	Services d'information du gouvernement
	Services conseils du gouvernement
	Intégration des services partagés
	Services de vérification Canada
	Juricomptabilité
	Écologisation des opérations gouvernementales
	Bureaux régionaux des ministres
Ombudsman de l'approvisionnement**	Examen des pratiques d'approvisionnement
	Examen des plaintes des fournisseurs
Services internes (9)	

* La création de Services partagés Canada a été annoncée en août 2011. L'organisation est maintenant responsable des activités qui relevaient à l'origine de TPSGC.

** Bien qu'il s'agisse d'un programme de TPSGC, le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement doit mener ses activités d'une manière impartiale et indépendante. Les renseignements détaillés sur le fonctionnement du Bureau et sur son rendement sont fournis dans le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman, qui est déposé dans les deux chambres par la ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux à la fin de l'exercice financier, conformément aux dispositions législatives pertinentes.

Remarque : L'identifiant visuel (9) indique les activités de programme qui contribuent à la Stratégie fédérale de développement durable.

Contribution des priorités à l'atteinte du résultat stratégique

TPSGC a trois priorités organisationnelles qui contribuent à l'atteinte de son résultat stratégique : Prestation de services efficients et efficaces; Transformation des infrastructures essentielles; Saine intendance et excellence en matière de gestion. Celles-ci sont décrites dans le tableau sur les priorités organisationnelles et il en est aussi question dans les points saillants de la planification des programmes présentés à la section II du présent rapport.

Stratégie de service à la clientèle de TPSGC

La Stratégie de service à la clientèle de TPSGC accorde de l'importance aux volets « qualité des services » et « saine intendance » du résultat stratégique de TPSGC. Cette initiative panministérielle, qui en est actuellement à sa quatrième année de mise en œuvre, comprend six piliers :

- les ententes de service;
- les normes de service;
- la satisfaction des clients;
- la mobilisation des clients;
- la culture de service;
- les offres de services novatrices.

En s'appuyant sur les progrès réalisés au cours du dernier exercice, TPSGC a poursuivi en 2012-2013 la mise en œuvre de chacun des éléments de cette stratégie dans toutes les directions générales opérationnelles.

TPSGC a mobilisé les ministères clients en vue de l'élaboration et de la ratification d'ententes de service, et il a fait état de ses engagements à l'égard du rendement des services dans un rapport annuel, Nos services, nos normes et nos résultats[i]. Il a aussi publié un cadre de mobilisation de la clientèle, lequel présente un ensemble uniforme de principes et de pratiques qui orientent les relations avec ses clients, y compris la consultation et la communication des résultats. De plus, il a mis en place des cours de formation sur le service à la clientèle à l'intention des employés et a élaboré une compétence en matière de service à la clientèle en fonction de laquelle le rendement des employés est évalué.

Au cours du présent exercice, TPSGC a continué de réaliser des progrès vers l'atteinte de son objectif consistant à adopter une approche commune dans l'ensemble du Ministère à l'égard de la gestion du service à la clientèle. Consulter les ministères clients aide TPSGC à préciser les attentes et les priorités relatives aux services, à améliorer l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, à faciliter une mobilisation accrue des clients et à poursuivre l'établissement d'une culture de service à la clientèle de façon plus uniforme dans l'ensemble du Ministère.

Priorités organisationnelles

Priorité	Type	Programmes
Prestation de services efficients et efficaces	En cours	• Approvisionnements • Administration de la paye et des pensions fédérales • Receveur général du Canada • Gestion linguistique et services connexes • Programmes et services spécialisés

Résumé des progrès

TPSGC a poursuivi l'amélioration de l'approvisionnement en appliquant l'approche d'approvisionnement éclairé à ses activités d'approvisionnement et en tirant parti de la technologie numérique pour fournir des outils et des renseignements qui amélioreront la prestation de services, tout en réduisant les coûts et le fardeau opérationnel pour les clients, les fournisseurs et son personnel responsable de l'approvisionnement. Cette approche d'approvisionnement judicieux, conjugée à une meilleure utilisation de la technologie, permet d'obtenir de meilleurs résultats pour les clients, les fournisseurs, le gouvernement du Canada et la population canadienne.

Le Ministère a continué de créer des outils électroniques destinés aux clients, permettant ainsi aux ministères et aux organismes d'accéder à ses instruments d'achat et à ses ressources pour traiter bon nombre de leurs propres transactions en vertu de leurs pouvoirs délégués. Il a également créé des outils électroniques destinés aux fournisseurs visant à alléger le fardeau du processus d'approvisionnement fédéral. TPSGC a tiré pleinement avantage de la mobilisation rapide et soutenue des principaux intervenants tout au long de la création et de la mise en œuvre de ces outils électroniques et de ces services.

TPSGC a continué de développer et de renforcer ses relations avec les fournisseurs canadiens en donnant accès à de meilleurs renseignements sur l'approvisionnement et en augmentant la mobilisation des fournisseurs au moyen de nouvelles méthodes novatrices de prestation de services, de journées de l'industrie et d'autres événements. Le Programme canadien pour la commercialisation des innovations, maintenant connu sous le nom de Programme d'innovation Construire au Canada, a aussi aidé les petites et moyennes entreprises en leur permettant de mettre à l'essai leurs innovations dans un cadre opérationnel à l'échelle du gouvernement fédéral en vue de combler les lacunes de leurs produits et de leurs services novateurs à l'étape de la précommercialisation avant de procéder à la commercialisation. Ces efforts ont permis d'améliorer la participation des petites et moyennes entreprises aux activités d'approvisionnement du gouvernement fédéral.

En 2012-2013, TPSGC a terminé la phase de définition et a entamé la phase de mise en œuvre du Projet de modernisation des services et des systèmes de paye, qui fait partie de l'Initiative de transformation de l'administration de la paye. Le transfert des services d'administration de la paye des autres ministères vers le Centre des services de paye de la fonction publique de TPSGC progresse bien; en effet, 146 nouveaux employés sont maintenant en place et fournissent des services à 10 400 employés de 12 ministères à l'aide de nouvelles technologies et de nouveaux outils.

TPSGC a réalisé avec succès la mise en œuvre de l'initiative de transformation de l'administration des pensions dans le respect de la portée et du budget, laquelle initiative vise à remplacer l'infrastructure désuète et à mettre en place de nouveaux processus opérationnels et systèmes d'administration des pensions. La nouvelle solution de pension accroît l'efficacité de l'administration des pensions, ce qui a permis de réaliser des économies annuelles de 23 millions de dollars jusqu'à maintenant à l'échelle du gouvernement, et qui permettra de réaliser des économies supplémentaires de 6 millions de dollars d'ici 2016-2017.

TPSGC a promu avec succès le recours aux services d'imagerie documentaire, qui sont situés à Matane (Québec), ce qui a donné lieu à une augmentation de 85 % des volumes comparativement aux exercices précédents. Les responsables de l'imagerie documentaire fournissent des services d'imagerie documentaire de pointe de l'industrie aux ministères et aux organismes fédéraux, et ont augmenté le

rayonnement des activités de développement des affaires afin de réduire davantage les coûts pour les clients et d'augmenter la capacité, la souplesse et la fiabilité.

À l'appui de son objectif consistant à poursuivre la modernisation et la transformation des activités du Programme de sécurité industrielle, le Ministère a continué de cibler et de mettre en œuvre des solutions qui permettraient de rendre le processus plus simple et plus rentable pour le gouvernement et le secteur privé. Plus particulièrement, il a mis en œuvre de nouvelles procédures d'exploitation uniformisées, a mis en place des services d'imagerie documentaire et a réalisé un projet pilote relatif aux attestations de sécurité préalables en collaboration avec des chambres des métiers en vue de faciliter leur accès à des gens de métiers compétents.

Pour améliorer les procédures de sécurité des marchandises contrôlées à l'échelle nationale, le Ministère a continué de travailler en étroite collaboration avec ses partenaires gouvernementaux et les intervenants de l'industrie afin d'assurer la mise en œuvre continue de la Stratégie de renforcement de la sécurité du Programme des marchandises contrôlées. Toutes les activités associées aux améliorations qui ne nécessitaient pas la modification de la réglementation ont été mises en œuvre. Elles comprennent notamment le renforcement du processus d'inscription, le resserrement des procédures d'évaluation de sécurité pour le gouvernement et l'industrie, et l'augmentation du nombre d'activités liées à la conformité.

Le Ministère a tenu les intervenants au courant par l'intermédiaire de plusieurs forums, a mobilisé ses clients à l'occasion d'expositions et de salons professionnels, et a ciblé les clients de l'industrie dans le cadre d'une série d'exposés et de séances de formation spécialisée sur les services de sécurité des contrats, notamment les services de filtrage de sécurité du personnel et de l'organisation.

TPSGC a poursuivi la mise en œuvre de l'initiative de transformation du Bureau de la traduction visant à moderniser l'organisation et à la doter de bases solides pour l'avenir. Les mesures de transformation consistant à regrouper les locaux à bureaux du Bureau de la traduction, à optimiser les processus administratifs et à tirer profit des avancées technologiques ont entraîné une augmentation de 3,3 % de la productivité et des économies de près de 8 millions de dollars en 2012-2013.

Priorité	Type	Programmes
Transformation des infrastructures essentielles	En cours	Gestion des locaux et des biens immobiliers

Résumé des progrès

TPSGC a continué de gérer de façon stratégique son portefeuille de biens immobiliers relatif aux locaux fédéraux en réalisant des projets d'immobilisations rentables, durables et abordables pour son répertoire d'ouvrages techniques (qui comprend des ponts, des barrages et une partie de la route de l'Alaska) afin de régler les problèmes de santé et de sécurité relevés.

Il a réalisé des progrès importants quant à son système de pointe en matière de TI sur les biens immobiliers (NOVUS). En outre, il a établi des plans de conception et de mise en œuvre et a élaboré des activités de gestion du changement et de mobilisation des intervenants connexes ainsi qu'une trousse de communication exhaustive (réseaux, activités, produits et outils).

TPSGC a renforcé ses relations et ses voies de communication avec les ministères clients pour devenir un partenaire stratégique et un conseiller de confiance, et a fait preuve de leadership afin de faire progresser les objectifs de sa Stratégie de service à la clientèle.

Il a amélioré la mesure du rendement par suite de l'examen des mesures existantes pour assurer l'évaluation du rendement de l'ensemble de ses activités et l'établissement de rapports à ce sujet. Il a continué d'obtenir une cote verte pour la composante de gestion 2 (Gestion axée sur les résultats) du Cadre de responsabilisation de gestion.

Le Ministère a contribué à l'engagement du greffier du Conseil privé envers le renouvellement du milieu de travail en faisant progresser son initiative de modernisation du milieu de travail (Milieu de travail 2.0).

Cette initiative offrira aux fonctionnaires des milieux de travail modernes, des politiques qui favorisent la souplesse des lieux de travail et du soutien relativement aux processus, aux outils et aux systèmes nécessaires pour mieux servir la population canadienne. Une analyse comparative entre les sexes a été réalisée, une trousse de gestion du changement a été publiée et de nouvelles solutions en matière de mobilier ont été élaborées pour faciliter la mise en œuvre de cette initiative et la réalisation des projets en cours.

TPSGC a poursuivi l'élaboration et la mise en œuvre de ses projets liés à la vision et au plan à long terme, et ce, dans le respect des délais, de la portée et du budget. Les travaux de réhabilitation réalisés concernaient principalement l'édifice de l'Ouest, l'édifice Sir John A. Macdonald et l'édifice Wellington. En date du 31 mars 2013, TPSGC avait réalisé, au total, 24 % des travaux touchant l'édifice de l'Ouest, 31 % des travaux touchant l'édifice Sir John A. Macdonald et 43 % des travaux touchant l'édifice Wellington (ces pourcentages indiquent la part de l'ensemble du projet pluriannuel qui est terminée et non la proportion dans laquelle l'objectif pour 2012-2013 a été atteint). En outre, il a terminé la modernisation du réseau de distribution d'eau domestique et du réseau pluvial de l'édifice de la Confédération, la conception des tours de ventilation de l'édifice du Centre et 78 % de la réhabilitation de la tour Nord Ouest de l'édifice de l'Est. De plus amples renseignements se trouvent à la section II du présent document.

Priorité	Type	Programmes
Saine intendance et excellence en matière de gestion	En cours	Tous les programmes

Résumé des progrès

En 2012-2013, TPSGC a réalisé les initiatives d'économies budgétaires qu'il entendait mener à bien.

Le Ministère a continué de renforcer sa gestion financière afin d'optimiser l'utilisation des ressources par la mise en œuvre de différentes initiatives. Par exemple, TPSGC intègre les exigences opérationnelles de la Direction générale des biens immobiliers dans son système de gestion financière et du matériel, ce qui devrait accroître les gains d'efficacité. Une infrastructure, une expertise et de la formation communes en matière de planification des ressources de l'organisation permettent d'offrir un soutien rentable aux utilisateurs de TPSGC et de Services partagés Canada.

En 2012-2013, 95 % des employés de TPSGC touchés ont été affectés à un autre poste ou ont quitté la fonction publique, et du soutien continu a été fourni aux employés restants. TPSGC a également eu recours à une vaste gamme d'options en matière de ressources humaines, contribuant ainsi à accroître la souplesse de l'effectif, de façon à mieux donner suite aux contraintes budgétaires, à s'adapter aux variations du volume d'activités et à acquérir les compétences nécessaires pour l'avenir.

Le Ministère a mis en place des mesures clés pour relever les défis soulevés dans le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2011, comme augmenter les possibilités de perfectionnement du leadership, continuer à promouvoir notre Philosophie à l'égard de la gestion des personnes et nos engagements dans l'ensemble du Ministère, et donner des séances de sensibilisation aux gestionnaires et aux employés afin de prévenir le harcèlement et la discrimination. En 2013, pour une deuxième année consécutive, TPSGC a été nommé l'un des meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale[ii], ce qui met en évidence nos efforts à demeurer un milieu de travail de choix.

La Direction générale des services d'infotechnologie de TPSGC a fait d'importants progrès au chapitre de l'élaboration de son cadre d'architecture organisationnelle, dont l'objectif est de réduire le nombre important d'anciens systèmes et d'adopter des solutions modernes en matière de technologie de l'information (TI). Pour réduire les risques et les coûts permanents associés aux opérations de TI, le Ministère a évalué toutes ses applications, a déterminé les possibilités de réduire les chevauchements et a regroupé les biens au sein d'un portefeuille d'investissements technologiques.

Le 25 février 2013, le Rapport d'étape sur la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) a été présenté au Parlement. Ce rapport d'étape indique que depuis 2010, 27 ministères, y compris TPSGC,

ont fait d'importants progrès en ce qui concerne le travail de base entourant la réduction de l'empreinte écologique de leurs opérations. D'excellents progrès ont été réalisés à l'échelle du gouvernement pour chacune des 11 cibles d'écologisation des opérations gouvernementales, dont la réduction des émissions de gaz à effet de serre. En 2012-2013, TPSGC a accepté un rôle de leader quant à la coordination de l'élaboration du Thème IV de la SFDD 2013-2016. Les versions préliminaires des cibles et des stratégies de mise en œuvre ont été rédigées et diffusées à temps pour la période de consultation publique de 120 jours commençant le 15 février 2013.

Analyse des risques

Risque	Stratégie de réponse aux risques	Lien avec l'architecture d'alignement des programmes	Liens avec les priorités organisationnelles
Mise en œuvre des mesures d'économie prévues dans le budget de 2012 : Il y a un risque que la mise en œuvre de ces économies et de ces mesures d'efficience réduise la capacité du Ministère de répondre aux besoins des clients.	La Stratégie de service à la clientèle panministérielle a été élaborée et mise en œuvre dans le but d'amener les employés à fournir des services de qualité aux clients et à trouver des solutions nouvelles afin de relever le défi que présente la réduction du volume d'activités associé à nos services. Les résultats démontrent un niveau de satisfaction accrue chez les clients, des pratiques de gérance améliorée et une prise de décision financière opportune.	Toutes les activités de programme	Prestation de services efficients et efficaces Saine intendance et excellence en matière de gestion
Recours à des tiers : Il y a un risque que le recours à des tiers (alliances, fournisseurs et clients) empêche TPSGC de s'acquitter comme il se doit de son mandat.	Une approche plus rigoureuse de gestion des recettes, des dépenses et des engagements a été établie et mise en place (p. ex. journée de l'industrie – mobilisation des clients/fournisseurs). Cette approche a servi à améliorer les relations de travail avec les fournisseurs et les clients et à aider nos clients à maîtriser leurs coûts.	Approvisionnements Gestion des locaux et des biens immobiliers Gestion linguistique et services connexes Services d'infrastructure des technologies de l'information**	Transformation des infrastructures essentielles
Viabilité financière* : En tant que fournisseur de services communs aux ministères et aux organismes fédéraux, il y a un risque que les mesures budgétaires entraînent une baisse de la demande pour les services que TPSGC fournit selon le principe du recouvrement des coûts, ce qui réduirait ses recettes provenant de services rémunérés, tandis que les coûts fixes demeurent les mêmes.	Un cadre de gestion financière plus solide a été conçu et mis en œuvre. Les résultats provisoires démontrent une souplesse sur le plan financier, des pratiques de gérance améliorée et une prise de décision financière opportune.	Approvisionnements Gestion des locaux et des biens immobiliers Gestion linguistique et services connexes Services d'infrastructure des technologies de l'information**	Saine intendance et excellence en matière de gestion
Grands projets et approvisionnements complexes, interministériels et de transformation : Il y a un risque que TPSGC ne réussisse pas à réaliser des activités d'approvisionnement et de grands projets complexes, généraux et interministériels	Des cadres de gestion et des modèles de gouvernance ont été élaborés et mis en œuvre en vue de mobiliser la haute direction, les clients et les organismes centraux. Cette approche a permis d'améliorer le processus décisionnel, de maîtriser les coûts des clients, de réduire les échéanciers, de même que	Approvisionnements Gestion des locaux et des biens immobiliers Services d'infrastructure des technologies de l'information** Administration de la paye et des pensions	Prestation de services efficients et efficaces Transformation des infrastructures essentielles Saine intendance et excellence en matière de gestion

dans le respect du calendrier, du budget et de la portée (p. ex. Initiative de transformation de l'administration de la paye, Projet de regroupement des services de paye et autres formes de prestation de services).	d'atteindre, voire dépasser, les normes de service.	fédérales Receveur général du Canada	
Stratégie en matière de ressources humaines* : Il y a un risque que le Ministère doive gérer des défis de taille en ce qui concerne le transfert de connaissances et la planification de la relève. Ces défis surviennent alors que des mesures d'économie et d'efficience sont mises en œuvre dans l'ensemble du Ministère.	TPGSC a adopté des stratégies à l'échelle ministérielle afin de faire en sorte de disposer de l'effectif nécessaire pour réaliser son mandat et gérer les problèmes liés à la charge de travail. En outre, pour accroître le maintien en poste de son effectif actuel, le Ministère a élaboré des stratégies pour être un employeur de choix, notamment la *Philosophie de TPSGC à l'égard de la gestion des personnes et nos engagements*. Tout cela a permis d'obtenir un taux élevé de réussite pour placer le personnel touché et maintenir en poste le personnel existant.	Toutes les activités de programme	Saine intendance et excellence en matière de gestion

* Risques ciblés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2012-2013. Aucune révision importante de ces risques n'a été faite au cours du présent exercice.

** La création de Services partagés Canada a été annoncée en août 2011. L'organisation est maintenant responsable de certaines des activités qui relevaient à l'origine de TPSGC.

Description des risques

En 2012-2013, cinq risques ont été évalués, au moyen de la matrice des risques du Guide d'élaboration d'un profil de risque organisationnel du Secrétariat du Conseil du Trésor[iii], comme ayant une probabilité et une incidence de moyenne à moyenne élevée quant à la réalisation des résultats stratégiques. Les risques ont été établis dans un contexte d'incertitude économique globale, de mise sur pied d'une fonction publique plus efficiente et abordable et d'évolution du profil démographique. Notre priorité était d'atténuer les risques et d'optimiser les possibilités dans les domaines de la viabilité et de la responsabilité financières, de la gestion de projets et d'approvisionnements complexes et interministériels, et de la prestation de services de qualité. Ces risques sont directement liés à notre rôle de fournisseur de services communs et à notre capacité à fournir des services de qualité à nos clients à l'appui des programmes et des services qu'ils offrent à la population canadienne.

TPSGC a suivi et rajusté les risques, les réponses aux risques et les possibilités en conséquence, en tenant compte de l'incidence des réponses et des changements mis en place dans l'environnement opérationnel. Plus précisément, le Ministère a pris des mesures pour mettre en œuvre un cadre de gestion financière plus solide et une approche plus rigoureuse en matière de gestion des recettes, des dépenses, et de surveillance des prévisions et des engagements. Les résultats provisoires démontrent une souplesse sur le plan financier, des pratiques de gérance améliorées et une prise de décision financière opportune. TPSGC a mis en œuvre des normes de service et une stratégie de service à la clientèle. Cette approche a servi à améliorer les relations de travail et à aider nos clients à maîtriser leurs coûts. Le Ministère a également adopté des stratégies à l'échelle ministérielle afin de faire en sorte de disposer de l'effectif nécessaire pour réaliser son mandat et gérer les problèmes liés à la charge de travail. En outre, pour accroître le maintien en poste de son effectif actuel, le Ministère a élaboré des stratégies pour être un

employeur de choix, notamment la Philosophie de TPSGC à l'égard de la gestion des personnes et nos engagements. Tout cela a permis d'obtenir un taux élevé de réussite pour ce qui est de placer le personnel touché et maintenir en poste le personnel existant. De plus, en 2013, TPSGC a été reconnu comme l'un des meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale pour une deuxième année consécutive.

TPSGC travaille maintenant sur le renforcement de son programme de gestion des risques. Le Ministère cherche à réunir les profils de risque opérationnel et organisationnel dans un seul profil de risque afin de mieux gérer les risques et les possibilités, et de les harmoniser avec nos services. Dans ce contexte, son Profil de risque organisationnel est devenu le Profil de risque ministériel. Les risques qualifiés de faible, mais pouvant tout de même avoir des répercussions, ont été regroupés avec d'autres risques. Quant aux risques qui ne constituaient plus une source de préoccupation, ils ont été supprimés du document. C'est donc dire que le Ministère a réduit le nombre de risques ministériels à 7 en 2013-2014, comparativement à 16 en 2012-2013 et à 18 en 2011-2012. De nouveaux indicateurs de rendement des programmes seront établis et mis en place pour mieux évaluer les réponses aux risques. Enfin, TPSGC poursuivra son engagement à élargir sa culture de gestion des risques en donnant des conseils et des directives en matière de gestion des risques ainsi que de la formation à la haute direction et, particulièrement, aux gestionnaires et aux employés.

Sommaire du rendement

Ressources financières – Total du Ministère (en millions de dollars)

	Dépenses budgétaires totales (budget principal des dépenses) en 2012-2013	Dépenses prévues en 2012-2013	Autorisations totales (disponibles) en 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2012-2013	Différence (dépenses prévues c. dépenses réelles)
Dépenses brutes	5 640,8	5 950,3	6 500,4	6 100,8	(150,5)
Moins les recettes disponibles	(3 276,5)	(3 276,5)	(3 633,9)	(3 363,3)	86,8
Dépenses nettes	2 364,3	2 673,8	2 866,5	2 737,5	(63,7)

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (Équivalents Temps Plein – ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
12 544	11 679	865

Tableau du sommaire du rendement du résultat stratégique et des programmes (en millions de dollars)

Résultat stratégique : Des services et des programmes centraux de grande qualité qui assurent une saine intendance au nom de la population canadienne et qui répondent aux besoins opérationnels des institutions fédérales.

Programme	Dépenses budgétaires totales (budget principal des dépenses de 2012-2013)	Dépenses prévues			Autorisations totales (disponibles) en 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées)			Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada
		2012-2013	2013-2014	2014-2015		2012-2013[2]	2011-2012	2010-2011	
Approvisionnements	152,0	152,0	133,9	130,2	164,2	158,8	157,8	147,7	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces.
Gestion des locaux et des biens immobiliers	1 708,0	2 012,8	2 117,1	1 903,8	2 094,0	2 011,6	1 963,6	2 259,4	
Receveur général du Canada	121,3	121,3	116,9	99,8	118,0	117,8	123,1	119,8	
Services d'infrastructure des technologies de l'information	9,4	9,4	-	-	-	-	7,7	33,7	
Administration de la paye et des pensions fédérales	29,2	33,9	104,1	114,1	84,7	80,6	67,7	46,9	
Gestion linguistique et services connexes	80,7	80,7	70,4	57,9	82,5	78,5	74,1	74,3	
Programmes et services spécialisés	45,7	45,7	43,9	40,0	53,5	49,5	57,3	58,1	
Ombudsman de l'approvisionnement	4,3	4,3	4,3	4,1	4,3	3,9	3,7	3,6	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens.
Résultat stratégique – Total partiel	**2 150,6**	**2 460,1**	**2 590,6**	**2 349,8**	**2 601,2**	**2 500,7**	**2 455,0**	**2 743,5**	

[2] Conformément aux autorisations ministérielles par programme, telles qu'elles sont présentées dans le volume II des Comptes publics, les services fournis sans frais comme les cotisations d'employeur aux régimes d'assurance des employés (p. ex. le Régime de soins de santé de la fonction publique et le Régime de soins dentaires de la fonction publique fournis par le Secrétariat du Conseil du Trésor), ainsi que les locaux fournis par TPSGC, les indemnités d'accident du travail fournies par Ressources humaines et Développement des compétences Canada, et les services juridiques fournis par le ministère de la Justice ne sont pas inclus dans ces chiffres. Ces renseignements ne sont rapportés que dans les états financiers ministériels.

Sommaire du rendement des Services internes (en millions de dollars)

Services internes	Dépenses budgétaires totales (budget principal des dépenses de 2012-2013)	Dépenses prévues			Autorisations totales (disponibles) en 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées)		
		2012-2013	2013-2014	2014-2015		2012-2013	2011-2012	2010-2011
Services internes	213,7	213,7	210,0	205,7	265,3	236,9	338,5	337,0

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau sommaire du rendement total (en millions de dollars)

Résultat(s) stratégique(s) et Services internes	Dépenses budgétaires totales (budget principal des dépenses de 2012-2013)	Dépenses prévues			Autorisations totales (disponibles) en 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées)		
		2012-2013	2013-2014	2014-2015		2012-2013	2011-2012	2010-2011
Total général	**2 364,3**	**2 673,8**	**2 800,7**	**2 555,5**	**2 866,5**	**2 737,5**	**2 793,5**	**3 080,5**

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Les dépenses réelles ont diminué de 2010-2011 à 2011-2012, principalement en raison de l'achèvement du Programme accéléré d'infrastructures, qui appuyait le Plan d'action économique prévu au budget de 2009 visant à stimuler la croissance économique.

Le Budget principal des dépenses a grandement diminué en 2012-2013, principalement en raison du transfert permanent des fonds depuis TPSGC vers Services partagés Canada à la suite de la création de celui-ci en 2011, ainsi que des mesures d'économie associées au budget de 2011.

L'écart de 63,7 millions de dollars entre les dépenses prévues et les dépenses réelles pour l'exercice 2012-2013 est principalement lié à la mise en œuvre de l'Initiative de transformation de l'administration de la paye ainsi que du Projet de transformation des postes de travail.

Les dépenses prévues en 2012-2013 ont augmenté de 309,5 millions de dollars par rapport au Budget principal des dépenses. Une part importante de cette hausse est attribuable à la mise en œuvre continue de la réhabilitation pluriannuelle en cours de la Cité parlementaire.

Les autorisations totales en 2012-2013 étaient plus élevées que les dépenses prévues en raison de l'augmentation des coûts de fonctionnement, d'entretien et de services publics des immeubles accueillant des ministères et des organismes du gouvernement et de l'augmentation du financement accordé à l'Initiative de transformation de l'administration de la paye.

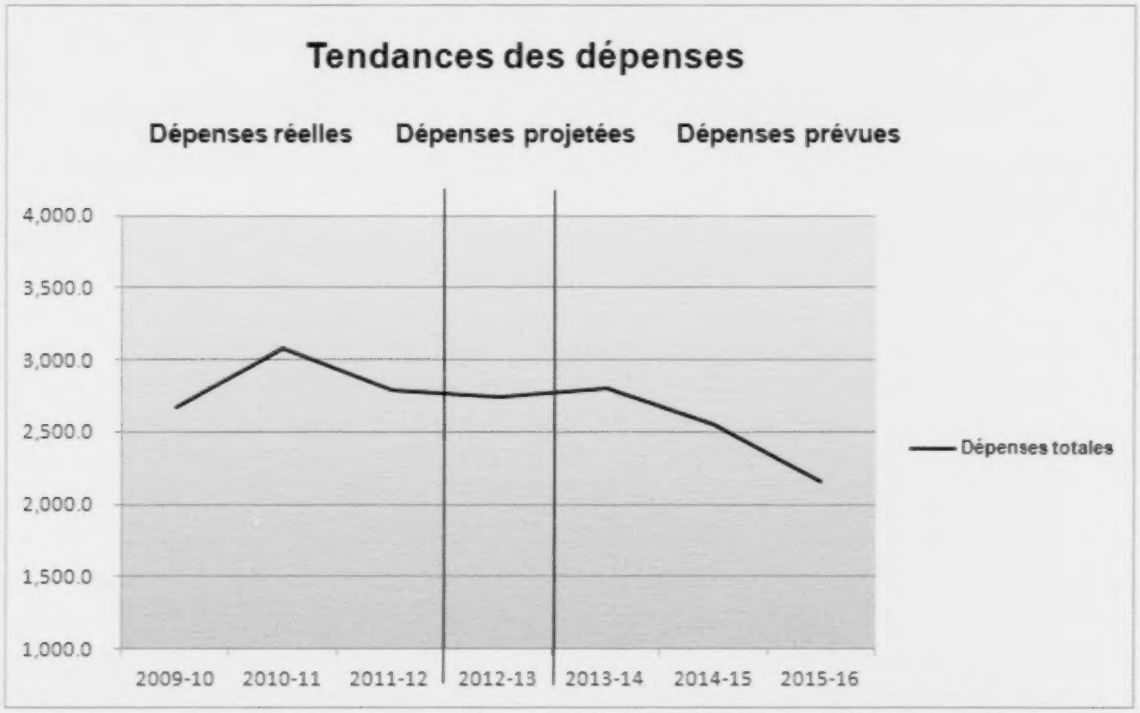
Les dépenses réelles en 2012-2013 étaient moins élevées que les autorisations totales en raison des calendriers de projet révisés, de la mise en œuvre de mesures d'économie et d'une gestion prudente des fonds.

En 2013-2014, la hausse des dépenses prévues s'explique principalement par des investissements prévus dans les ouvrages techniques, la transformation de l'administration de la paye et l'achat d'immeubles loués à long terme.

En 2014-2015, les dépenses prévues seront moins élevées principalement en raison de l'achèvement du Projet d'assainissement des étangs de goudron de Sydney, de la conclusion de l'achat du complexe d'immeubles des Terrasses de la Chaudière et de la poursuite de la mise en œuvre des mesures d'économie.

Profil des dépenses

Tendances des dépenses ministérielles



L'importante augmentation budgétaire de 2010-2011 s'explique par l'injection de fonds dans le Programme accéléré d'infrastructures dans le cadre du Plan d'action économique du Canada annoncé dans le budget de 2009. L'accroissement du volume d'activités, les tensions inflationnistes et les conditions du marché ont aussi contribué à cette augmentation. Les dépenses de TPSGC ont diminué après 2010-2011 à la suite de l'achèvement du Programme accéléré d'infrastructures.

Le graphique ci-dessus montre que la tendance des dépenses était stable de 2011-2012 à 2013-2014 et que quelques augmentations des dépenses ont été observées et compensées par des diminutions. Certaines des augmentations sont attribuables à des investissements faits dans la réhabilitation de la Cité parlementaire et dans l'Initiative de transformation de l'administration de la paye. Cette dernière consiste à moderniser le système de paye et à centraliser les services de paye à Miramichi, au Nouveau-Brunswick. D'autres augmentations ont permis de couvrir les coûts de fonctionnement et d'entretien des immeubles dont TPSGC a la garde et pour répondre aux besoins additionnels en locaux des ministères et des organismes fédéraux. Ces augmentations sont compensées par des mesures d'économie annoncées dans les budgets de 2011 et 2012.

La diminution prévue des dépenses entre 2013-2014 et 2015-2016 est attribuable à l'achèvement de la phase quinquennale approuvée de la vision et du plan à long terme pour la réhabilitation de la Cité parlementaire, à l'achèvement du Projet d'assainissement des étangs de goudron de Sydney, à la mise en place de mesures d'économie et à l'achat du complexe d'immeubles des Terrasses de la Chaudière situé dans la région de la capitale nationale.

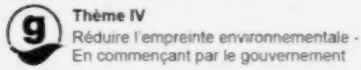
Budget des dépenses par crédit voté

Pour en savoir davantage sur les crédits de l'organisation et les dépenses législatives de TPSGC, veuillez consulter les *Comptes publics du Canada de 2013 (volume II)*.[iv] Vous trouverez une version électronique des Comptes publics du Canada de 2013 sur le site Web de TPSGC.

Contribution à la Stratégie fédérale de développement durable

La Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) énonce les principaux objectifs de même que les principales cibles et mesures stratégiques en matière d'environnement du gouvernement. Le Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales collabore avec d'autres ministères et organismes afin de les aider à améliorer la performance environnementale des opérations du gouvernement fédéral en les incitant à prendre part à des initiatives d'écologisation des opérations gouvernementales, en élaborant des politiques, des directives et des outils, et en surveillant, en compilant et en présentant les résultats. En accord avec le rôle de fournisseur de services communs de TPSGC, les directions générales du Ministère intègrent des facteurs environnementaux à leurs offres de services pour appuyer l'écologisation des opérations gouvernementales.

Comme l'indiquent l'identifiant visuel suivant et les programmes qui y sont associés, TPSGC contribue au thème IV de la SFDD : Réduire l'empreinte environnementale – En commençant par le gouvernement.



Les contributions du Ministère sont rattachées aux programmes ci-après et sont plus amplement décrites à la section II du présent rapport :

- Gestion des locaux et des biens immobiliers
- Programmes et services spécialisés
- Services internes

Évaluation environnementale stratégique

Au cours de 2012-2013, TPSGC a examiné les effets environnementaux des initiatives assujetties à la *Directive du Cabinet sur l'évaluation environnementale des projets de politiques, de plans et de programmes*. Quatre analyses préliminaires des évaluations environnementales stratégiques ont été effectuées pour les cinq propositions de programmes pertinentes présentées par la ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux. Pour la cinquième proposition, la première analyse préliminaire a été effectuée en 2003 et a été mise à jour en 2007, puis en 2013. Étant donné qu'il a été déterminé qu'aucune de ces propositions ne pouvait générer des effets environnementaux importants, des analyses détaillées et des déclarations publiques n'étaient pas nécessaires.

TPSGC a présenté cinq propositions au Conseil du Trésor pour qu'il les approuve. Des listes de vérification des analyses préliminaires des évaluations environnementales stratégiques ont été dressées pour ces propositions. Les analyses ont permis de déterminer que les propositions n'auraient aucun effet environnemental important. Par conséquent, la réalisation d'évaluations environnementales stratégiques n'était pas justifiée.

Pour obtenir des renseignements complets au sujet de la Directive du Cabinet sur l'évaluation environnementale des projets de politiques, de plans et de programmes, veuillez consulter le site Web de l'Agence canadienne d'évaluation environnementale[v].

Pour en savoir davantage sur les activités de TPSGC qui visent à soutenir le développement durable et les évaluations environnementales stratégiques, veuillez consulter le site Web du Ministère[vi].

Pour obtenir des renseignements complets sur la SFDD, veuillez consulter le site Web d'Environnement Canada[vii].

Section II : Analyse des programmes et des sous-programmes par résultat stratégique

Résultat stratégique

Le résultat stratégique de TPSGC consiste à fournir des services et des programmes centraux de grande qualité qui assurent une saine intendance au nom de la population canadienne et qui répondent aux besoins opérationnels des institutions fédérales.

Programmes et sous-programmes

La section suivante décrit les programmes et les sous-programmes de TPSGC qui appuient le résultat stratégique du Ministère ainsi que les points saillants de la planification. On y trouve en outre un aperçu des ressources financières et humaines, des résultats de rendement et des leçons apprises pour chaque programme et sous-programme. Le site Web du Ministère[viii] contient des renseignements supplémentaires.

Programme : Approvisionnements

Par l'intermédiaire de ce programme, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) est le principal fournisseur de services d'achat du gouvernement offrant aux organisations fédérales une vaste gamme de solutions en matière d'approvisionnement, comme des contrats spécialisés, des offres à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement. Le rôle de TPSGC dans ce domaine consiste à fournir à la population canadienne et au gouvernement fédéral des services d'achat et des services communs connexes à valeur ajoutée, en temps opportun.

Ressources financières relatives au programme (en millions de dollars)

	Dépenses budgétaires totales (budget principal des dépenses) en 2012-2013	Dépenses prévues en 2012-2013	Autorisations totales (disponibles) en 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2012-2013	Différence (dépenses prévues c. dépenses réelles) en 2012-2013
Dépenses brutes	335,3	335,3	388,1	378,0	(42,7)
Moins les recettes disponibles	(183,3)	(183,3)	(224,0)	(219,2)	35,9
Dépenses nettes	152,0	152,0	164,2	158,8	(6,8)

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
2 045	1 772	273

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Un processus d'approvisionnement équitable, ouvert et transparent qui permet d'offrir à la population canadienne le meilleur rapport qualité prix et dont le déroulement efficace et efficient répond aux besoins des ministères, des clients et des fournisseurs.	Utilisation des instruments d'approvisionnement de TPSGC par les ministères et les organismes fédéraux.	1,85 G$[3] (année civile 2012)	1,98 G$[4] (année civile 2012)
	Proportion du volume de contrats attribués en régime concurrentiel.	Plus de 70 %[5]	78,1 %
	Proportion de contrats attribués dans les délais prescrits par les normes de service.	80 %	72,9 %
	Coût par tranche de 100 $ du volume d'activités de la Direction générale des approvisionnements.	Moins de 0,70 $	0,95 $
	Taux global de satisfaction des organisations fédérales.	70 %	72 %

Analyse du rendement et leçons apprises

L'initiative de l'approvisionnement éclairé, qui est reconnue comme une pratique exemplaire, comporte quatre principes essentiels : l'adhésion rapide, la gouvernance efficace, les avis indépendants et les avantages pour la population canadienne. Parmi les projets s'inscrivant dans cette initiative, mentionnons la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale, le Projet de remplacement d'aéronefs de recherche et de sauvetage à voilure fixe, les projets de services de soutien contractuel à l'entraînement en vol, le projet de véhicules de patrouille blindés tactiques, le Programme canadien pour la commercialisation des innovations – maintenant appelé le Programme d'innovation Construire au Canada – et l'Examen des stratégies d'approvisionnement pour 29 catégories de biens et de services.

L'initiative d'optimisation de la technologie numérique a permis à TPSGC de continuer de transformer et de gérer ses activités d'approvisionnement de manière efficace et efficiente. De plus, une nouvelle version du site Achatsetventes.gc.ca a été déployée. Ce site procure un accès à guichet unique aux renseignements sur les activités d'approvisionnement du gouvernement fédéral. Il contient également des données utiles et faciles d'accès pour les utilisateurs sur les activités d'approvisionnement. En 2012, plus de 136 000 commandes subséquentes à des mécanismes d'approvisionnement (offres à commandes et arrangements en matière d'approvisionnement), pour un total de 1,98 milliard de dollars, ont été faites par ou pour des ministères et organismes fédéraux.

TPSGC a continué de concilier de manière efficace les besoins avec les solutions pour obtenir des processus d'approvisionnement innovateurs et fondés sur la valeur. La Stratégie nationale d'approvisionnement en biens et en services constitue un exemple de la façon dont TPSGC a continué d'améliorer le processus de mobilisation des ministères et des fournisseurs. Un certain nombre de stratégies d'approvisionnement en biens et en services ont fait l'objet de consultations

---

[3] Le montant de 1,85 G$ a été établi en fonction des volumes déclarés (année civile) dans le Rapport annuel sur les activités d'approvisionnement du Conseil du Trésor.

[4] L'utilisation des instruments d'approvisionnement de TPSGC par les clients est décrite dans le rapport sur les activités d'approvisionnement du Secrétariat du Conseil du Trésor. Ces données sont utilisées pour répondre à un certain nombre d'obligations en matière de présentation de rapports du gouvernement, notamment les obligations découlant de divers accords commerciaux internationaux et nationaux. Par conséquent, les résultats publiés se rapportent aux activités réalisées pendant l'année civile et non pas celles réalisées pendant l'exercice financier.

[5] Ce pourcentage désigne la proportion du volume de contrats qui ont été attribués par l'intermédiaire de processus concurrentiels. L'objectif est fondé sur les résultats historiques obtenus sur une période de cinq ans.

et ont été établies, et la publication de plusieurs d'entre elles sur le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement a été approuvée. La Stratégie nationale d'approvisionnement en biens et en services a permis de simplifier les processus et d'éliminer les obstacles, facilitant ainsi la façon de faire affaire avec le gouvernement du Canada.

La mobilisation est essentielle pour faire en sorte que TPSGC continue d'éliminer les obstacles empêchant les petites et moyennes entreprises d'avoir accès au processus d'approvisionnement du gouvernement. Elle est également essentielle à la création d'outils et de services permettant aux ministères et aux organismes clients de participer davantage aux activités d'approvisionnement, à la gestion et à la planification d'approvisionnements en biens et en services militaires et non militaires complexes et de grande valeur qui comportent des risques élevés, et à l'établissement de stratégies et d'initiatives d'approvisionnement favorisant l'innovation.

TPSGC a modifié bon nombre de ses processus d'approvisionnement depuis l'établissement de ses objectifs de rendement pour l'exercice financier. Plus particulièrement, les ministères clients sont désormais responsables, en grande partie, de la gestion des approvisionnements de faible valeur par suite de l'augmentation des pouvoirs qui leur sont délégués. Au cours de l'exercice 2012-2013, TPSGC a pris des mesures d'intégrité relativement à l'approvisionnement en vue d'accroître la diligence raisonnable, de réduire les possibilités de fraude et de raffermir notre capacité à mieux gérer les risques. Ces nouvelles mesures ont entraîné l'ajout d'étapes qui n'existaient pas lorsque les objectifs de rendement ont été fixés et ont eu des répercussions sur notre capacité à respecter les délais prescrits par les normes de service.

Le nombre prévu d'ETP (2 045) qui figure dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2012-2013 a été établi en fonction des hypothèses suivantes : depuis le 30 septembre 2011, la population active totale du Programme des approvisionnements compte 1 980 personnes. On prévoyait que 100 postes vacants allaient être dotés pendant la période de référence et que 35 postes seraient supprimés.

En 2012-2013, le nombre d'ETP affectés au Programme des approvisionnements a diminué. Cette diminution est principalement attribuable à l'attrition, à la mutation d'employés à Services partagés Canada, à la réduction du nombre de transactions d'approvisionnement de faible valeur, et à la fermeture des travaux associés aux services d'inspection maritime. La différence observée dans le tableau des ressources financières est principalement attribuable à la mise en place du Programme de certification des coûts et des profits visant à mener des vérifications des coûts (qui se rapportent principalement aux contrats de défense), au déploiement du nouveau portail Web Achats et ventes destiné aux acheteurs publics et aux fournisseurs du secteur privé ainsi qu'aux coûts liés à l'étude de la licence de reprographie qui sera délivrée au gouvernement du Canada en 2014 pour la réévaluation de l'autorisation de reproduire des objets protégés par un droit d'auteur dans le contexte des nouvelles technologies.

Sous-programme : Services d'approvisionnement

Ce sous-programme présente le rôle principal de TPSGC dans le domaine des approvisionnements pour le compte des ministères fédéraux. Le Ministère fournit à la population canadienne et au gouvernement fédéral des services d'achat et des services communs connexes à valeur ajoutée, en temps opportun.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	85,9	93,9	(8,1)
Moins les recettes disponibles	(13,8)	(16,3)	2,5
Dépenses nettes	72,1	77,6	(5,5)

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
916	792	124

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les organisations fédérales ont accès à de nombreuses solutions en matière d'approvisionnement, y compris des contrats, des offres à commandes, des arrangements en matière d'approvisionnement et des outils d'achat opportuns pour appuyer l'exécution de leurs programmes en assurant l'optimisation des ressources.	Taux global de satisfaction des organisations fédérales.	70 %	72 %
	Proportion de contrats d'une valeur de 25 000 $ à 100 000 $ attribués dans les délais prescrits par les normes de service concernant l'approvisionnement.	75 %	79,5 %
	Nombre de transactions de faible valeur découlant de demandes évaluées à moins de 25 000 $ (en 2008-2009, le niveau de référence était de 11 500 transactions).	Moins de 7 200 (une réduction de 4 300 comparativement au niveau de référence de 2008-2009)	7 961

Analyse du rendement et leçons apprises

Les efforts se sont poursuivis pour mener à bien l'engagement pris par le gouvernement dans ses budgets de 2011 et de 2012 concernant l'élaboration d'une stratégie d'approvisionnement dans le domaine militaire visant à optimiser la création d'emplois, à soutenir la capacité de fabrication et l'innovation au Canada, et à stimuler la croissance économique au pays. TPSGC a travaillé de concert avec le ministère de la Défense nationale et Industrie Canada pour trouver des moyens de mieux exploiter le pouvoir d'achat du Canada dans le domaine militaire en mobilisant les partenaires et le secteur privé au début du processus, en évaluant et en mettant à l'essai les initiatives visant à accroître les effets de l'approvisionnement militaire, et en ciblant les occasions de développer les secteurs stratégiques de l'industrie.

En février 2013, en sa qualité de conseiller spécial de la ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, M. Tom Jenkins a publié le rapport intitulé « Le Canada d'abord – Exploiter l'approvisionnement militaire en s'appuyant sur les capacités industrielles clés ». Ce rapport a servi de fondement au budget de 2013. Il représente le travail préparatoire requis pour permettre au gouvernement de mieux exploiter l'approvisionnement militaire afin de soutenir l'économie canadienne. Il repose sur les mesures qui ont déjà été prises par le gouvernement et qui continueront d'être améliorées. Les buts ultimes sont d'obtenir le meilleur rapport qualité prix, de réduire les délais, d'attribuer un rôle important au secteur privé dès le début du processus, et d'améliorer la surveillance et la gouvernance des achats importants. Comme il a été annoncé dans le budget de 2013, le gouvernement s'est engagé à intégrer une

composante militaire dans la version élargie permanente du Programme canadien pour la commercialisation des innovations, qui est maintenant appelé le Programme d'innovation Construire au Canada.

Dans le cadre de la Stratégie nationale d'approvisionnement en biens et en services, des approches claires et complètes ont été mises en place dans l'ensemble des régions de TPSGC pour la prestation de services d'approvisionnement. Ces approches ont permis d'uniformiser davantage les services d'approvisionnement offerts aux intervenants. De nouvelles stratégies de mobilisation ont également été établies. Celles-ci permettront de mieux consigner et comprendre les besoins des ministères en utilisant des scénarios. Grâce à cette collaboration entre les clients et les intervenants, des solutions de meilleure qualité et mieux adaptées ont été offertes aux clients. Par exemple, dans le cadre de la Stratégie nationale d'approvisionnement portant sur le matériel de bureau, les clients sont invités à passer à un service géré qui leur permettra de réduire les coûts et d'accroître les avantages pour l'environnement pendant que TPSGC peut se rendre utile en intégrant les pratiques exemplaires et les leçons apprises dans les contrats subséquents, créant ainsi une approche positive d'amélioration continue.

Le forum trilatéral sur l'approvisionnement public, auquel participent des représentants du Canada, du Royaume-Uni et des États-Unis, constitue une occasion importante pour discuter des questions relatives à l'approvisionnement public qui intéressent ces trois pays. Pendant la période de référence, deux groupes de travail ont été formés pour étudier l'approvisionnement en services professionnels et les méthodes d'évaluation. Ces efforts sont importants pour établir et favoriser les relations entre les pays participants, discuter des pratiques exemplaires et des leçons apprises, assurer l'efficacité et l'efficience du transfert et du partage des connaissances, et trouver et adopter des solutions pour résoudre les problèmes courants dans le domaine de l'approvisionnement.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est attribuable à la réduction du nombre de transactions d'approvisionnement de faible valeur et à l'attrition. La différence observée dans le tableau des ressources financières est principalement attribuable à l'augmentation du volume d'approvisionnement, qui a contribué à l'augmentation des coûts de fonctionnement et des salaires.

Sous-programme : Services d'approvisionnement unique/sur mesure

Ce sous-programme, présente TPSGC comme le fournisseur en approvisionnement du gouvernement en ce qui touche toutes les solutions d'approvisionnement personnalisé, y compris la consultation de l'industrie, les études de marché, la tenue de demandes concurrentielles complexes, de même que la négociation, l'adjudication et la gestion de contrats, notamment les accords juridiques. Ces solutions d'approvisionnement comprennent, la plupart du temps, une vaste gamme de systèmes et de services techniques complexes, sont uniques, mettent de fortes sommes en jeu et sont des accords à long terme. En raison de la complexité et de la nature de l'approvisionnement, les solutions requièrent, généralement dès le départ, la participation des spécialistes en approvisionnement de TPSGC dans la phase de définition du programme et des équipes d'approvisionnement dévouées dans la phase de mise en œuvre des stratégies d'approvisionnement. Comme l'approvisionnement peut être de nature sensible ou exiger une approche à étapes multiples, la gestion du risque, la gestion du rendement, la gestion financière et la gestion du changement sont des facteurs importants du mode de gestion globale du projet.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	151,2	175,7	(24,5)
Moins les recettes disponibles	(136,2)	(167,4)	31,3
Dépenses nettes	15,0	8,2	6,8

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
388	342	46

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Des services complets de gestion de l'approvisionnement et des contrats sont mis à la disposition des organisations fédérales pour les aider à fournir des biens personnalisés et novateurs, et à résoudre les problèmes liés à la gestion des risques et du rendement que comporte le régime global de gestion de projet.	Valeur totale des principaux contrats militaires attribués et des modifications connexes.	1,25 G$	1,87 G$
	Proportion des projets affichant un niveau de complexité de 3, 4 ou 5 pour lesquels une stratégie a été établie pour réduire les risques généraux qu'ils comportent et atténuer leur complexité (avant l'attribution du contrat).	50 %	N'est pas encore disponible.[6]

Analyse du rendement et leçons apprises

TPSGC a continué d'améliorer les méthodes d'approvisionnement employées par les ministères et les organismes pour acquérir des biens et des services maritimes en instaurant une philosophie et des pratiques d'approvisionnement qui ont contribué à la réussite de la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale, qui est maintenant appelée « initiative de l'approvisionnement éclairé ». Les principes de l'approvisionnement éclairé comprennent l'utilisation de mécanismes de gouvernance appropriés, l'application d'une stratégie rigoureuse pour mobiliser l'industrie dès le début du processus, et le recours à l'expertise des tiers. L'établissement de stratégies rigoureuses pour mobiliser l'industrie dès le début du processus a permis à TPSGC de concilier les besoins des ministères et des organismes avec les capacités de l'industrie pour mener à bien les projets et l'orienter dans le choix de la meilleure stratégie d'approvisionnement pour améliorer les résultats des approvisionnements.

Février 2013 marquait le premier anniversaire de la signature des ententes cadres de longue durée avec Irving Shipyards Inc, et Vancouver Shipyards pour la construction de la flotte de navires de combat et la flotte de navires non destinés au combat dans le cadre de la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale. Selon des analystes de l'industrie, les projets de construction navale du gouvernement pourraient contribuer, directement et indirectement, à la création de quelque 15 000 emplois dans l'ensemble du pays et à la réalisation d'économies annuelles de plus de 2 G$ au cours des 30 prochaines années. A ce jour, le Canada a négocié et a attribué un certain nombre de contrats aux deux chantiers navals.

[6] Des systèmes de suivi n'ont pas encore été mis en place pour surveiller l'établissement de stratégies de gestion des risques et de la complexité.

TPSGC a mis sur pied le Secrétariat national d'approvisionnement en chasseurs afin de mettre en œuvre le Plan à sept volets du gouvernement sur le remplacement de la flotte de CF-18 du Canada après la publication du Rapport du vérificateur général du printemps 2012.

En 2012-2013, le Secrétariat national d'approvisionnement en chasseurs a publié le Rapport d'étape du Plan à sept volets, qui donne à la population canadienne un aperçu du travail accompli depuis le lancement du Plan. D'autres rapports ont également été publiés, notamment : la Mise à jour annuelle du ministère de la Défense nationale, le rapport sur la Participation de l'industrie canadienne au Programme d'avions de combat interarmées F-35, le rapport Chasseurs de la nouvelle génération : cadre du coût du cycle de vie de KPMG, le rapport Chasseurs de la nouvelle génération : examen indépendant du coût du cycle de vie de KPMG, et le Cadre de référence pour l'évaluation des options.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP dans ce sous-programme est attribuable à la mutation d'employés à Services partagés Canada. La différence observée dans le tableau des ressources financières est principalement attribuable à la diminution du déficit du Fonds renouvelable des services optionnels par rapport aux prévisions, laquelle diminution résulte de la réduction des répercussions financières liées à l'écart temporel entre le moment où les provinces et les territoires reçoivent leur facture et le moment où le paiement est effectué aux fournisseurs de vaccin (à la fin de l'année).

Sous-programme : Services de soutien stratégique aux achats

Ce sous-programme de TPSGC assure l'utilisation judicieuse des ressources du gouvernement fédéral. TPSGC poursuivra l'élaboration de pratiques d'approvisionnement efficaces et efficientes et l'accès équitable aux marchés du gouvernement. Sont inclus dans ce sous-programme : l'engagement des clients et des fournisseurs en fournissant de la connaissance, des outils et des pratiques exemplaires; la démonstration d'un leadership stratégique et de gestion afin de développer de façon continue de nouvelles directions pour le renouvellement continu des achats du gouvernement et d'identifier les projets d'initiatives associées; l'offre de conseils, d'orientation et de surveillance en matière d'achats, y compris l'élaboration de politiques, de normes et de lignes directrices pour soutenir les organismes clients en respectant les obligations commerciales du gouvernement et ses objectifs socio-économiques et environnementaux; l'assurance de l'intégrité du processus d'approvisionnement par le contrôle de la qualité des contrats; la prestation de services de conseil sur les risques et les assurances; l'amélioration de la gestion des contrats; la fourniture d'un système de mesure et de rapport qui offre des rapports de niveau de gestion pour la planification ministérielle; l'amélioration des outils et des instruments en se fondant sur les pratiques exemplaires ainsi que la prestation de services par l'intermédiaire du Programme de vérification des coûts pour aider la Direction générale des approvisionnements à s'acquitter de ses responsabilités consistant à veiller à ce que les prix payés dans le cadre des contrats à frais remboursables soient conformes aux modalités pertinentes.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	63,3	77,7	(14,4)
Moins les recettes disponibles	(3,4)	(7,6)	4,2
Dépenses nettes	59,9	70,1	(10,3)

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
454	439	15

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Utilisation prudente des ressources fédérales, pratiques d'acquisition efficaces et efficientes, et accès équitable aux marchés publics.	Taux global de satisfaction des fournisseurs à l'égard des séances d'information données par le Bureau des petites et moyennes entreprises.	75 %	100 %
	Proportion des dépenses du gouvernement du Canada couvertes par les stratégies d'approvisionnement.	25 %	N'est pas encore disponible.

Analyse du rendement et leçons apprises

L'exercice 2012-2013 était la troisième année du Programme canadien pour la commercialisation des innovations, qui aide les entreprises canadiennes à mettre en évidence leurs produits et leurs services novateurs en répondant aux besoins des ministères et organismes fédéraux. Dans le cadre du Programme, TPSGC a reçu 967 propositions et a été en mesure de présélectionner 84 innovations canadiennes. Actuellement, 53 innovations ont été retenues et sont mises à l'essai au sein des ministères partout au Canada. Le Programme s'est classé comme finaliste des Prix internationaux de l'innovation de 2012 de la Commonwealth Association for Public Administration and Management, dans la catégorie de l'innovation dans les services et les programmes gouvernementaux.

TPSGC a poursuivi son travail afin d'améliorer le service d'analyse des affaires en participant davantage au système de gestion des dépenses (92,4 % des dépenses totales du gouvernement du Canada). Le Ministère a également amélioré ses capacités de production de rapports en allégeant encore plus la charge de travail des ministères au chapitre de l'établissement de rapports et en augmentant la qualité de la planification des approvisionnements et des processus décisionnels connexes.

TPSGC a pris des mesures importantes pour améliorer la fonction d'approvisionnement du gouvernement en publiant des instruments de politique clairs, uniformes et complets. Ainsi, le Cadre stratégique du Programme des approvisionnements a été publié, de même que des instruments de politique sur la mobilisation, la gestion des risques et la gouvernance, afin d'appuyer les activités d'approvisionnement complexes. Ces documents soutiennent les principes d'approvisionnement éclairé et ont contribué à la consignation des pratiques exemplaires, à la clarification des rôles et des responsabilités et à la gestion efficace de la fonction d'approvisionnement du gouvernement.

TPSGC a également continué à renforcer son cadre d'intégrité en matière de politiques, ses procédures et ses mesures de gouvernance assurant la responsabilisation et l'intégrité des activités d'approvisionnement. Pour ce faire, le Ministère a allongé la liste des condamnations ou des actes criminels qui empêcheraient une entreprise ou une personne de présenter une soumission dans le cadre d'un appel d'offres lancé par TPSGC ou d'obtenir un contrat avec ce dernier. De plus, le Ministère ne fait plus affaire avec des personnes ou des entreprises reconnues coupables de telles infractions, sauf dans le cas d'une suspension de casier ou du rétablissement des droits par le gouverneur en conseil, ou dans des circonstances exceptionnelles qui sont dans l'intérêt du public.

En juin 2012, TPSGC a finalisé la délégation des pouvoirs relatifs à l'achat de biens d'une valeur inférieure à 25 000 $ (transactions de faible valeur) afin d'autoriser les ministères et les organismes à acheter des biens pour répondre à leurs exigences opérationnelles de manière efficace et efficiente. Cette décentralisation permet à TPSGC de se concentrer sur les initiatives d'approvisionnement stratégiques et d'améliorer celles-ci en renforçant le leadership qu'il exerce sur les activités d'approvisionnement complexes à risque élevé, en favorisant l'innovation, en améliorant les relations qu'il entretient avec les clients et les fournisseurs, et en optimisant les objectifs socioéconomiques.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est attribuable à l'arrêt de travaux associés à la prestation de services d'inspection maritime et à la réduction des frais généraux du Ministère. La différence observée dans le tableau des ressources financières est principalement attribuable à la mise en place du Programme de certification des coûts et des profits visant à mener des vérifications des coûts (qui se rapportent principalement aux contrats de défense), au déploiement du nouveau portail Web Achats et ventes destiné aux acheteurs publics et aux fournisseurs du secteur privé ainsi qu'aux coûts liés à l'étude de la licence de reprographie qui sera délivrée au gouvernement du Canada en 2014 pour la réévaluation de l'autorisation de reproduire des objets protégés par un droit d'auteur dans le contexte des nouvelles technologies.

Sous-programme : Biens saisis

Ce sous-programme a été créé pour s'acquitter des responsabilités dévolues au Ministre à la suite de l'adoption de la Loi sur l'administration des biens saisis (LABS). Établi le 1er septembre 1993, le Programme de gestion des biens saisis (PGBS) offre aux organismes canadiens d'application de la loi des services consultatifs et d'autres services relativement à la saisie et au blocage de propriétés saisies ou bloquées se rapportant à des délits criminels; assure la gestion des biens; est responsable de l'aliénation des biens confisqués par la Cour; partage les produits de l'aliénation avec les gouvernements provinciaux et étrangers, conformément aux dispositions de la LABS et à ses règlements. Les services offerts aux forces policières par la DGBS comprennent : le contrôle et l'entretien des biens saisis; la gestion des biens bloqués; les évaluations; les inspections; l'aliénation des biens et la répartition des profits; la tenue de registres.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	12,3	10,9	1,4
Moins les recettes disponibles	(11,1)	(9,5)	(1,5)
Dépenses nettes	1,2	1,3	(0,1)

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
87	84	3

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Meilleur rapport qualité prix obtenu pour les biens saisis et déclarés comme confisqués par la Cour.	Pourcentage de fois où 90 % de la valeur estimative du bien saisi est obtenue.	90 %	98,9 %
	Pourcentage de clients satisfaits des conseils.	85 %	95,3 %

Analyse du rendement et leçons apprises

La Direction de la gestion des biens saisis de TPSGC gère les biens saisis ou retenus en vertu des articles précis du Code criminel, de la *Loi réglementant certaines drogues et autres substances et de la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*. Des biens saisis peuvent comprendre notamment de l'argent comptant, des actions, des prêts, des comptes bancaires, des polices d'assurance vie, des prêts personnels et des prêts hypothécaires, des véhicules, des motocyclettes, des bateaux et des aéronefs, etc. La gestion des biens issus d'activités criminelles est de plus en plus complexe. Au cours des dernières années, la Direction de la gestion des biens saisis a dû gérer des biens qui étaient en partie confisqués au profit du gouvernement fédéral et qui nécessitaient une plus grande intervention auprès des personnes accusées, des services juridiques, des tiers et, parfois, d'autres ordres de gouvernement.

La DGBS accomplit diverses fonctions liées à la gestion des biens saisis, notamment en conseillant les services de police et les procureurs de la Couronne sur la valeur des biens visés et les coûts estimés de gestion avant la saisie des biens. En 2012-2013, 95 % des clients étaient satisfaits des conseils dispensés par la Direction, ce qui dépasse l'objectif fixé de 85 %. Par ailleurs, dans 99 % des ventes de biens saisis, 90 % ou plus de la valeur estimative des biens a été obtenue.

Sous-programme : Inspections maritimes et services techniques

Ce sous-programme a été supprimé de la structure d'alignement des programmes, car le programme a pris fin. La modification entrera en vigueur au cours du processus de publication du résultat stratégique et de modification de l'architecture d'alignement des programmes de 2013-2014.

Sous-programme : Initiative des services de voyage partagés

Ce sous-programme offre à d'autres ministères fédéraux une solution complète, efficace et rentable pour la gestion des voyages. Les services offerts comprennent des services en ligne et des services traditionnels, une agence de voyages gouvernementale, une carte de voyage du gouvernement et un système de gestion des dépenses.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	10,3	8,1	2,2
Moins les recettes disponibles	(9,6)	(8,0)	(1,5)
Dépenses nettes	0,8	0,1	0,7

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
17	14	3

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les services de voyage et l'information sur les voyages reposant sur le Réseau de la Voie de communication protégée répondent aux besoins des fonctionnaires et des gestionnaires des programmes fédéraux.	Pourcentage de satisfaction de la clientèle.	78 %	81 %
	Pourcentage d'entités du gouvernement du Canada ayant adopté les services de Services de voyage partagés.	85 %	92,6 %
	Pourcentage de mise en œuvre de l'Outil de gestion des dépenses dans les ministères clients qui traitent des demandes de remboursement de frais de voyage.	80 %	99 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Les Services de voyage partagés constituent une solution de voyage de bout en bout visant à générer de la valeur pour le gouvernement du Canada. Cette solution vise à offrir aux fonctionnaires fédéraux des services de voyage de grande qualité au moyen d'un système intégré de gestion des voyages, grâce auquel les ministères peuvent gérer les voyages avec une efficience accrue et appuyer la priorité que le gouvernement du Canada accorde à la transparence et à l'obligation de rendre compte du secteur public. Ces services comprennent notamment la délivrance de cartes de voyage, un centre d'appels d'agence de voyages, un outil de réservation en ligne, un outil de gestion des dépenses et des capacités d'établissement de rapports pour tous les ministères et organismes qui choisissent de participer aux Services de voyage partagés.

En 2012-2013, les Services de voyage partagés ont dépassé leurs objectifs par rapport au pourcentage d'organisations fédérales ayant adopté les services offerts – ce pourcentage est passé de 85 à 93 %. Le nombre de ministères traitant des demandes de remboursement de frais de voyage au moyen de l'Outil de gestion des dépenses a aussi augmenté, passant de 28 en 2011-2012 à 31 en 2012-2013.

En 2012-2013, la Direction des services de voyages partagés du Secteur de la gestion des services et des achats spécialisés et le Secteur de la gestion de l'approvisionnement en services et en technologies ont achevé le processus d'approvisionnement pour la prochaine génération de services. Le processus d'évaluation des soumissions a permis des mises à l'essai pratiques par l'utilisateur et une vaste participation des utilisateurs de divers ministères aux évaluations des démonstrations des produits et aux évaluations de la convivialité de la nouvelle solution. Les résultats ont démontré la valeur de la mobilisation soutenue des utilisateurs dans l'évaluation et l'achat de technologies et de services complexes.

La différence entre les données du tableau des ressources financières est principalement attribuable à la diminution du recrutement, d'où une baisse des dépenses salariales et des coûts des avantages sociaux des employés.

Sous-programme : Office des normes générales du Canada

Dans le cadre de ce sous-programme, l'Office offre des services exhaustifs d'élaboration de normes et d'évaluation de la conformité axée sur les clients tout en appuyant les intérêts des intervenants (gouvernement, industrie et consommateurs) en ce qui concerne l'économie, la réglementation, l'approvisionnement, la santé, la sécurité et l'environnement. De plus, ces services comprennent des programmes d'attestation pour les fournisseurs qui respectent les normes visant les produits et les services, d'enregistrement des systèmes de gestion de la qualité et de gestion environnementale qui sont conformes aux normes de l'Organisation internationale de normalisation (ISO), d'enregistrement des systèmes de gestion de la salubrité des aliments (HACCP) et de la santé et de la sécurité au travail (OHSAS 18001), de même que d'accréditation du personnel des approvisionnements et de gestion du matériel. En outre, l'ONGC offre un programme d'enregistrement de systèmes de gestion de la qualité des plantes aquatiques en Ontario.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	3,8	3,3	0,5
Moins les recettes disponibles	(2,3)	(2,1)	(0,1)
Dépenses nettes	1,5	1,2	0,4

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
32	30	2

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les organisations fédérales, les membres de l'industrie et les consommateurs ont accès aux services d'élaboration des normes et d'évaluation de la conformité à l'appui de leurs intérêts.	Pourcentage de projets standards réalisés dans le respect du budget et du temps prescrits.	85 %	100 %
	Pourcentage des produits et des services certifiés dans les délais prescrits.	95 %	75 %
	Degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des services d'enregistrement de l'ONGC.	85 %	90 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En janvier 2013, l'ONGC a annoncé le lancement du Programme d'homologation pour le Programme des observateurs en mer du ministère des Pêches et des Océans. Le programme de l'ONGC est conçu pour évaluer le système de gestion de la qualité des fournisseurs de services de pêche en mer en fonction des exigences du ministère des Pêches et des Océans. Il a pour but d'assurer en temps opportun une vérification exacte des activités de pêche en mer par un tiers indépendant et de fournir au Ministère des données scientifiques sur les prises et l'échantillonnage.

Les organisations admissibles au Programme peuvent obtenir la désignation de fournisseurs de services d'observateurs en mer auprès du ministère des Pêches et des Océans. Le programme d'homologation constitue l'une des conditions de désignation pour les organisations qui souhaitent accéder à cette industrie. Ce programme appuie le Plan d'action économique de 2013, en ce sens qu'il comprend des gains d'efficience et diminue les coûts pour le gouvernement. En mars 2013, quatre entreprises ont été homologuées par l'ONGC, une première pour ces entreprises.

L'ONGC a publié plusieurs normes, notamment les normes sur le pétrole, la norme canadienne visant la surveillance de l'éthique de recherches comportant des essais cliniques biomédicaux et la norme canadienne sur l'aquaculture biologique. De même, en février 2013, l'ONGC a signé une lettre d'entente interministérielle avec Santé Canada pour élaborer deux nouvelles normes nationales canadiennes pour l'atténuation du radon.

La consultation auprès des clients, les occasions d'amélioration continues cernées à l'interne par le personnel de l'ONGC et les conditions d'accréditation du Conseil canadien des normes sont autant de facteurs qui ont contribué à la possibilité de concevoir de nouveau le processus d'élaboration des normes et d'accroître les gains d'efficacité à cet égard. L'ONGC a mis à jour ses politiques et procédures pour assurer le respect des nouvelles exigences nationales, tout en saisissant l'occasion de veiller à ce que les efforts de chacun convergent vers le même résultat et à ce que les processus soient simplifiés. En fin de compte, les clients, les intervenants et la population canadienne disposent d'un processus d'élaboration des normes doté d'une efficacité et d'une rentabilité accrues, aux profits des intérêts économiques, de santé et de sécurité, ou environnementaux.

Grâce à divers processus de consultation, l'ONGC a reconnu la nécessité de mettre l'accent sur les partenariats et de les étendre au sein du gouvernement fédéral afin de faire connaître de façon stratégique les avantages de la normalisation. Ainsi, les projets réalisés dans le cadre de partenariats (externes et internes) peuvent contribuer à l'atteinte d'objectifs communs.

La différence entre les données du tableau des ressources financières est principalement attribuable aux efforts de rationalisation du Programme visant à respecter les objectifs de réduction budgétaire.

Sous-programme : Distribution des biens de la Couronne

Ce sous-programme vise l'aliénation des biens mobiliers excédentaires du gouvernement fédéral effectuée par huit centres régionaux de la DBC à l'échelle du Canada et son administration centrale, par l'entremise de ventes directes, et dans certains cas, de contrats conclus avec des fournisseurs de service. La vente est effectuée de diverses façons, notamment au moyen du système GC Surplus, le système de soumission en ligne de la DBC, et d'appels d'offres en ce qui a trait au surplus d'équipement militaire.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	8,5	8,4	0,1
Moins les recettes disponibles	(7,0)	(8,1)	1,1
Dépenses nettes	1,5	0,3	1,2

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
70	71	(1)

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Meilleur rapport qualité prix pour l'aliénation des biens mobiliers excédentaires.	Commissions obtenues de la vente des biens mobiliers excédentaires.	4,8 M$	9,3 M$

Analyse du rendement et leçons apprises

La Distribution des biens de la Couronne est l'organisation fédérale responsable de la vente, de la distribution, de l'aliénation et de la réutilisation des biens excédentaires fédéraux. Plus de 100 ministères et organismes fédéraux s'adressent à la Distribution des biens de la Couronne pour se départir de leurs biens (ordinateurs, matériel de bureau, véhicules, équipement militaire tel que navires et avions). La Distribution des biens de la Couronne s'occupe également de l'aliénation des marchandises saisies au nom d'organismes fédéraux et provinciaux d'application de la loi.

La technologie est de plus en plus importante dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme réussi. Au cours des dernières années, la Distribution des biens de la Couronne s'est transformée, grâce à la créativité et à l'innovation, en une entité commerciale pertinente et ultramoderne appelée GCSurplus, le système en ligne d'enchères fermées, qui permet aux acheteurs de visualiser, d'enchérir et d'acheter des biens excédentaires du gouvernement fédéral sur Internet. Elle offre des services aux ministères et aux organismes fédéraux pour les aider à promouvoir et à vendre efficacement des biens excédentaires et saisis, et obtenir ainsi un

meilleur rapport-qualité prix pour le Canada. Elle offre des services au public en lui donnant l'occasion d'acheter des biens excédentaires fédéraux de façon pratique, juste et transparente. GCSurplus traite en moyenne environ 30 000 transactions de vente chaque année. Comparativement à 2011-2012, la Distribution des biens de la Couronne a enregistré en 2012-2013 une augmentation de 7 % des soumissions concernant des biens mobiliers excédentaires. Cette augmentation est principalement attribuable aux efforts promotionnels accrus visant à accroître la visibilité de GCSurplus.

Au cours de la période de référence, la Distribution des biens de la Couronne a également travaillé de concert avec les organisations gouvernementales et de l'industrie pour établir des normes respectueuses de l'environnement pour l'aliénation des matières potentiellement dangereuses contenues dans les produits électroniques, appelées déchets électroniques.

La différence entre les données du tableau des ressources financières est principalement attribuable aux recettes supérieures provenant du dessaisissement d'un grand nombre de biens.

Programme : Services des locaux et des biens immobiliers

TPSGC fournit aux ministères et aux organismes fédéraux des locaux à bureaux sécuritaires, sains et abordables et des installations à utilisation commune qui appuient la prestation efficace de leurs programmes et services. Le Ministère assure l'intendance de divers travaux publics, par exemple des immeubles, des ponts et des barrages, et de trésors nationaux tels que la Cité parlementaire ainsi que d'autres biens patrimoniaux dans l'ensemble du Canada. TPSGC fournit également aux ministères et aux organismes fédéraux des services immobiliers souples et économiques.

Ressources financières relatives au programme (en millions de dollars)

	Dépenses budgétaires totales (budget principal des dépenses) en 2012-2013	Dépenses prévues en 2012-2013	Autorisations totales (disponibles) en 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2012-2013	Différence (dépenses prévues c. dépenses réelles) en 2012-2013
Dépenses brutes	4 289,3	4 594,1	4 940,6	4 606,8	(12,7)
Moins les recettes disponibles	(2 581,3)	(2 581,3)	(2 846,5)	(2 595,2)	13,9
Dépenses nettes	1 708,0	2 012,8	2 094,0	2 011,6	1,2

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
3 906	3 570	336

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les organisations fédérales disposent de locaux à bureaux et d'installations pour la prestation de leurs programmes dans le respect des normes du gouvernement fédéral en matière de locaux à bureaux.	Une utilisation plus efficiente des locaux à bureaux, mesurée en m² par personne[3].	18,9 m² ou moins par personne	18,46 m² par personne
	Abordabilité des locaux à bureaux, mesurée par coût par m².	314,83 $ par m² (l'objectif a été modifié à 321,67 $ par m² selon des données à jour sur l'indice des prix à la consommation)	320,57 $ par m²
Les organisations fédérales et le Parlement du Canada ont accès à des services immobiliers souples et économiques qui appuient la prestation efficace de leurs programmes et de leurs services.	Pourcentage des coûts recouvrés du Fonds renouvelable des Services immobiliers.	100 %	100,46 %
	Pourcentage des projets immobiliers d'une valeur supérieure à 1 M$ qui respectent les délais, la portée et le budget établis.	90 %	97 %
Un portefeuille immobilier géré stratégiquement qui optimise les avantages économiques et diminue au minimum la responsabilité à court et à long terme.	Pourcentage des coûts d'entretien et de réfection par rapport aux coûts de remplacement du portefeuille (Indice de l'état des installations). L'utilisation de l'indice de l'état des installations permet de calculer le pourcentage d'entretien et de réfection potentiel par rapport à la valeur de l'immeuble. Cet indice sert à exprimer l'état relatif d'un immeuble et les besoins de financement futurs.	<10 %	11,2 %
	Pourcentage de locaux à bureaux vacants commercialisables appartenant à l'État.	<=5 %	2,4 %
	Pourcentage du budget de réfection dépensé.	80 %	95,2 %
Les services essentiels de gestion immobilière assurent un environnement sécuritaire de façon permanente au Parlement afin de lui permettre de mener ses activités en tout temps.	Nombre d'heures par année où les services essentiels de gestion immobilière ne sont pas fournis pour assurer les activités continues du Parlement.	Pas plus de 48 heures, ou deux jours par année.	Aucune interruption de service.

g Analyse du rendement et leçons apprises

Les objectifs de rendement du programme ont été dépassés, générant ainsi un petit excédent dans le Fonds renouvelable des services immobiliers qui est attribuable aux dépenses réelles engagées pour certains éléments indirects inférieurs au budget et à la baisse du taux de locaux vacants commercialisables à l'échelle nationale, qui s'explique grandement par des changements dans le marché de l'acquisition et de la location de locaux, et des locaux en rénovation qui ne sont plus considérés comme « commercialisables et vacants ». La différence entre les données du tableau des ressources financières est immatérielle au niveau du Programme. Les dépenses réelles correspondent presque entièrement aux dépenses prévues grâce à une gestion financière saine et rigoureuse du Programme. La différence entre les données du tableau des ressources humaines est attribuable notamment à des retards de dotation, à des postes vacants supprimés et à des postes non remplacés lors des départs à la retraite.

TPSGC a poursuivi ses efforts en vue de la mise en œuvre du Projet de transformation des activités et des systèmes des biens immobiliers (NOVUS) en 2014. NOVUS[ix] contribuera à accroître le rendement opérationnel par la rationalisation en transformant les processus opérationnels des biens immobiliers en une solution de technologie de l'information intégrée pour améliorer les capacités d'établissement de rapports et le processus décisionnel stratégique.

Le Projet de transformation des activités et des systèmes des biens immobiliers a reçu l'appui des régions par l'intermédiaire du Réseau national de la solution NOVUS. Ce réseau compte des représentants de chaque région et de chaque secteur visé, ainsi que des représentants du ministère de la Défense nationale et de l'Agence du revenu du Canada. Le réseau continuera d'appuyer la conception et la mise en œuvre de la solution NOVUS en agissant comme voie de communication entre les groupes d'intervenants et l'équipe du PTASBI.

L'indice de l'état des immeubles varie selon les changements touchant l'entretien différé du portefeuille ou les changements liés à la valeur de remplacement de ce dernier. En 2012-2013, les travaux d'entretien différé ont connu une hausse modeste de 4 %. À l'inverse, la valeur de remplacement du portefeuille a chuté de 6 %. C'est cette baisse, et non l'augmentation des travaux d'entretien différé, qui a fait augmenter l'indice de l'état des immeubles. Par ailleurs, il est important de souligner que la nécessité d'effectuer des travaux de réfection des immeubles du portefeuille est cyclique, ce qui peut entraîner de légères variations de l'indice d'une année à l'autre.

Sous-programme : Locaux fédéraux

Ce sous-programme voit à ce que les besoins en locaux des organisations fédérales soient comblés grâce à la constitution et à la maintenance d'un portefeuille rentable d'immeubles à bureaux et d'installations à utilisation commune. Ce sous-programme comprend deux activités principales : la fourniture, sur une base obligatoire, de locaux à usage général et de locaux à utilisation commune en vue d'appuyer l'exécution de programmes gouvernementaux; et l'optimisation des investissements immobiliers en appui direct à la fourniture de locaux.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	2 178,6	2 580,9	(402,3)
Moins les recettes disponibles	(760,7)	(1 019,6)	258,9
Dépenses nettes	1 417,9	1 561,3	(143,4)

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
1 113	869	244

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Gérer stratégiquement un portefeuille de locaux fédéraux à l'appui de la prestation des programmes du gouvernement, tout en optimisant les avantages économiques.	Pourcentage du rendement du capital investi pour les immeubles à bureaux appartenant à l'État.	De 5 % à 8 %	4,02 %
Les organisations fédérales reçoivent des solutions appropriées qui répondent à leurs besoins et à leurs priorités en matière de locaux.	Pourcentage des accords d'occupation ayant été créés durant le présent exercice financier pour plus de 25 employés et qui sont conformes au Cadre de gestion des locaux à bureaux (limites relatives à l'attribution des locaux).	70 %	78,3 %

Analyse du rendement et leçons apprises

À titre de centre d'expertise et de conseiller de confiance du gouvernement du Canada en ce qui a trait à la gestion du cycle de vie des biens immobiliers, TPSGC a fourni des solutions novatrices et assuré la surveillance nécessaire pour faire en sorte que les infrastructures fédérales demeurent sécuritaires.

Il dirige l'initiative Milieu de travail 2.0,[x] en favorisant la saine intendance des biens immobiliers fédéraux et en modernisant le milieu de travail de la fonction publique afin d'aider les employés à travailler de façon plus intelligente, plus écologique et plus saine en vue de mieux servir la population canadienne. En avril 2012, le Ministère a lancé les Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0 dont l'objectif est de diminuer l'encombrement des bureaux et d'appuyer l'initiative de modernisation des normes d'attribution des locaux. Il a continué à promouvoir cette initiative par l'intermédiaire de ses sites de démonstration et le lancement d'une trousse d'outils de mise en œuvre et de communication, et a élaboré un processus d'accréditation pour évaluer les projets de l'initiative Milieu de travail 2.0, qui devrait se terminer au début de l'exercice 2013-2014.

Sous l'égide du Ministère, les travaux de construction[xi] de trois nouveaux immeubles fédéraux à Gatineau (Québec) et d'un nouvel immeuble fédéral aux Ottawa Train Yards progressent. Les travaux de réaménagement de l'immeuble au 90, rue Elgin, à Ottawa et de l'immeuble du quartier général national de la Gendarmerie royale du Canada ainsi que des immeubles de son quartier général régional à Surrey (Colombie-Britannique) et à Dartmouth (Nouvelle-Écosse) se poursuivent. Le projet de reconstruction du Manège militaire de la Grande-Allée à Québec et la construction d'un nouvel immeuble à Québec pour l'Agence du revenu du Canada sont aussi en cours.

La différence relative aux dépenses nettes est principalement attribuable à l'augmentation des recettes disponibles et des dépenses non discrétionnaires associées aux immeubles appartenant à l'État, aux locaux loués et au coût d'autres locaux à bureaux fournis aux ministères et aux organismes gouvernementaux. La différence entre les données du tableau des ressources humaines est attribuable notamment à des retards de dotation, à des postes vacants supprimés et à des postes non remplacés lors des départs à la retraite.

Le contrat de services de gestion immobilière et de réalisation de projets de la région de la capitale nationale (BI-2) a permis au gouvernement de continuer à tirer parti du savoir-faire du secteur privé dans le cadre de la prestation de services immobiliers et constitue ainsi un appui permanent aux perspectives commerciales locales et régionales.

Le Ministère a continué à adopter des pratiques exemplaires et à élaborer des outils novateurs qui fournissent une valeur ajoutée aux clients et complètent les offres de service actuelles. Une trousse d'outils, le Guide pour les projets de locaux 101, a été élaborée. Elle présente clairement les rôles et les responsabilités, et aide les ministères clients à tirer profit des processus de TPSGC. De plus, une nouvelle norme de conception des immeubles pour l'environnement de bureau a été mise en application. Cette norme vise à faire en sorte que les exigences et les codes actuels soient respectés. Un programme national de contrôle de l'équipement mécanique a été élaboré et mis en œuvre pour veiller à ce que les risques associés à la bactérie Legionella soient atténués. Pour terminer, le Ministère a élaboré des procédures pour repérer les disjoncteurs électriques contrefaits et faire de la prévention à cet égard, afin de diminuer les risques opérationnels ainsi que les coûts connexes.

Au début de 2013-2014, la cible pour le rendement du capital investi a été réduite à moins de 4 % en raison des faibles taux d'intérêt en vigueur et des rendements immobiliers. L'ancienne cible, de 5 à 8 %, avait été établie alors que les taux d'intérêt et les rendements étaient beaucoup plus élevés. Par conséquent, nos résultats pour 2012-2013 sont concurrentiels et respectent notre cible révisée.

Sous-programme : Avoirs fédéraux

Ce sous-programme gère un portefeuille diversifié d'installations fédérales relevant de la compétence du ministre de TPSGC. Il inclut diverses composantes qui ont été regroupées à des fins de reddition de compte. Celles-ci comprennent l'intendance et la gestion de vingt et un ouvrages techniques majeurs et de quais ainsi que le développement de stratégies pour leur dessaisissement. Les autres composantes sont constituées : d'évaluations de toutes les acquisitions, dispositions et transferts de biens immobiliers ainsi que de la mise à jour des lignes directrices et politiques s'y rattachant; d'une interprétation faisant autorité en ce qui a trait à la législation et aux régulations en matière d'expropriation et de la mise en œuvre du processus d'expropriation au nom du gouvernement fédéral; de la fourniture de locaux pour appuyer la prestation de programmes gouvernementaux par le biais de l'intendance et de la gestion de biens à vocation particulière (essentiellement des infrastructures pour les conférences et formations); de l'administration, de la gestion des capitaux et des services de location d'unités d'habitation résidentielles dans les Territoires du nord-ouest et du Nunavut pour appuyer la prestation de programmes du gouvernement fédéral; d'un rôle de leader au sein du gouvernement fédéral pour ce qui est des conseils, formations et consultations en matière de biens immobiliers et des impacts reliés aux enjeux des premières nations; et de l'Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri (IBIEFSA) dans le but de prévenir et de réduire l'itinérance à travers le Canada en fournissant des biens immobiliers excédentaires fédéraux comme une contribution non-monétaire.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	237,7	172,9	64,8
Moins les recettes disponibles	(28,6)	(32,5)	3,9
Dépenses nettes	209,1	140,4	68,7

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
19	17	2

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Gérer stratégiquement un portefeuille des avoirs fédéraux (structures maritimes et transports terrestres) de sorte à réduire au minimum la responsabilité à court et à long terme.	Baisse du nombre de biens posant un risque élevé.	3	1

Analyse du rendement et leçons apprises

TPSGC mise sur le savoir-faire du secteur privé pour fournir des services énergétiques pour les immeubles fédéraux de la région de la capitale nationale par l'intermédiaire du Programme d'acquisition de services énergétiques (PASE). Il a mobilisé l'industrie à deux reprises pour confirmer son intérêt et sa capacité, et pour promouvoir un dialogue ouvert. Un partenaire du secteur privé sera finalement choisi dans le cadre du PASE au moyen d'un processus d'approvisionnement ouvert et concurrentiel.

Le Ministère a réalisé les travaux de la deuxième année du programme quinquennal (de 2011-2012 à 2015-2016) de réhabilitation de ses biens d'infrastructure publique d'une valeur de 320 M$. Dans la région de la capitale nationale, des travaux de réparation du pont des Chaudières et du pont Alexandra et des travaux de réhabilitation du pont Macdonald-Cartier ont été effectués. Quant aux travaux réalisés ailleurs au pays, le Ministère s'occupe actuellement du remplacement du pont des Allumettes qui relie Pembroke, en Ontario, à l'île-aux-Allumettes au Québec; de la réhabilitation du pont levant de Burlington à Hamilton, en Ontario; de la reconstruction du barrage Latchford en Ontario, à Latchford. Les travaux de reconstruction et de pavage d'une partie de la route de l'Alaska près de Fort Nelson, en Colombie-Britannique, sont terminés.

En 2012-2013, en se fondant sur l'expérience acquise en matière de partenariats public-privé et d'autres modes de passation de contrats pour la réalisation de projets, le Ministère a élaboré un outil de sélection pour aider les équipes de projet à déterminer la méthode de réalisation la plus pertinente entre les méthodes de « conception-soumission-construction », de « conception-construction », de « gestion de la construction » et de partenariats public-privé. Cet outil appuie la stratégie du Ministère visant à encourager l'utilisation de mécanismes de réalisation par l'intermédiaire d'un partenariat public-privé dans les projets immobiliers.

L'objectif de rendement de ce sous-programme est en voie d'être atteint. L'échéance fixée pour diminuer le nombre de biens posant un risque élevé est 2014. En ce qui concerne le tableau des ressources financières, la différence entre les données est principalement attribuable aux retards causés par les conditions climatiques et les calendriers de réalisation de projets révisés, ainsi qu'au transfert des fonds autorisés non utilisés à un prochain exercice.

Sous-programme : Services professionnels et techniques

Ce sous-programme fournit les services dans le cadre du programme Locaux fédéraux et du programme Avoirs fédéraux de TPSGC. Le ministère fournit également des services à d'autres ministères selon le principe de la rémunération des services. Les services appartiennent à trois grandes catégories : conseils, réalisation de projets et gestion des immeubles et des installations.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	1 790,0	1 526,6	263,4
Moins les recettes disponibles	(1 780,0)	(1, 531,3)	(248,7)
Dépenses nettes	10,0	(4,7)	14,7

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
2 673	2 590	83

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les organisations fédérales ont accès à des services immobiliers souples et économiques qui appuient la prestation efficace de leurs programmes et de leurs services.	Pourcentage des projets immobiliers associés aux Locaux et aux Avoirs fédéraux (LAF) d'une valeur supérieure à 1 M$ qui respectent les délais, la portée et le budget établis.	90 %	96 %
	Pourcentage des projets immobiliers d'autres ministères fédéraux d'une valeur supérieure à 1 M$ qui respectent les délais, la portée et le budget établis.	90 %	98 %

Analyse du rendement et leçons apprises

À titre d'organisation axée sur la gestion des biens immobiliers du gouvernement, TPSGC a continué à tirer parti du secteur privé, en améliorant sa capacité à s'adapter et à fournir à ses clients des services ayant un bon rapport qualité-prix. Les travaux se sont poursuivis à l'égard de la passation de nouveaux contrats de prestation de services qui tirent profit de la capacité et du savoir-faire du secteur privé.

Les gestionnaires de projet du Ministère, de partout au pays, ont reçu une formation en gestion de projet, en leadership et en communication. Par ailleurs, le Ministère a dispensé des conseils spécialisés concernant de grandes initiatives de transformation. Il a tenu compte des leçons apprises en mettant à jour les outils et processus de gestion de projets, ce qui a contribué à renforcer cette discipline au sein du Ministère.

Dans le cadre de la Stratégie de service à la clientèle de TPSGC, la Direction générale des biens immobiliers a élaboré et mis en œuvre des normes de service pour démontrer son engagement envers l'excellence du service et offrir des possibilités d'amélioration au moyen des leçons apprises et de la rétroaction de la clientèle.

Pour améliorer la qualité et l'uniformité de la gestion de projets, le Système national de gestion de projet, qui est le cadre de gestion des projets immobiliers et des projets axés sur la technologie de l'information du Ministère, a été revu afin de comprendre une procédure sur les leçons apprises. De plus, en vue d'améliorer la relation avec les clients, les partenaires et les autres intervenants, TPSGC a continué de négocier la signature d'ententes de services ministérielles supplémentaires.

Les recettes réelles ont été très inférieures aux recettes prévues, principalement en raison du report de projets par les clients et des contraintes budgétaires de ces derniers. Les dépenses ont été réduites proportionnellement, donnant lieu à de faibles dépenses nettes négatives de 4,7 M$. Les dépenses nettes prévues de 10 M$ reflètent une autorisation de prélèvement pouvant être utilisée dans le cadre de ce programme lorsque des comptes débiteurs de tiers augmentent à la fin de l'exercice. Cette autorisation n'a pas été utilisée en 2012-2013. La différence entre les données du tableau des ressources humaines est attribuable notamment à des retards de dotation, à des postes vacants supprimés et à des postes non remplacés lors des départs à la retraite. De plus, de nombreux postes vacants, notamment des postes d'architectes, d'ingénieurs et de gens de métier, n'ont pas pu être pourvus en raison d'une pénurie de candidats qualifiés.

Sous-programme : Incitatifs pour l'aliénation

Ce sous-programme offre aux autres organisations fédérales une maximisation de la valeur relative à l'aliénation de leurs biens fédéraux excédentaires. Cela s'effectue sur une base facultative avec des versements à l'avance comme mesures d'encouragement à déclarer leurs biens qui sont excédentaires par rapport à leurs exigences opérationnelles et à donner le mandat à TPSGC de procéder aux aliénations de routine des biens immobiliers fédéraux excédentaires.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	7,3	1,8	5,5
Moins les recettes disponibles	(12,0)	(11,8)	(0,2)
Dépenses nettes	(4,7)	(10,1)	5,4

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
2	2	0

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
La valeur relative à l'aliénation des biens immobiliers fédéraux excédentaires est maximisée.	Ratio des produits de la vente par rapport aux dépenses liées aux aliénations (rendement des aliénations).	>1	2,14

Analyse du rendement et leçons apprises

En juin 2011, dans le cadre de ses initiatives visant à réaliser des économies, le Ministère a mis fin au Programme d'encouragement à l'aliénation.

Le Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers (FRABI) a été fermé le 31 mars 2013. TPSGC a procédé à la clôture de 434 projets actifs et a dégagé un surplus qui sera versé au Trésor. Malgré la fermeture du FRABI, le processus lié à l'aliénation demeure inchangé et les politiques en vigueur du Conseil du Trésor continuent de s'appliquer.

TPSGC constitue toujours un centre d'expertise en matière de services immobiliers pour le gouvernement du Canada, et continue de travailler avec les ministères clients pour les aider à atteindre leurs objectifs de manière économique et uniforme.

La différence observée dans le tableau des ressources financières est principalement attribuable à la fermeture du FRABI à la fin de l'exercice. Les projets d'aliénation prévus ont été soit annulés, soit réalisés en partie seulement au cours de l'exercice; c'est pourquoi les dépenses réelles sont inférieures aux dépenses prévues.

Sous-programme : Paiements en remplacement d'impôts

Au nom du gouvernement du Canada, ce sous-programme administre le Programme des paiements versés en remplacement d'impôts aux autorités taxatrices, en vertu de la Loi sur les paiements versés en remplacement d'impôts. Les autorités taxatrices tirent profit de ces paiements qui représentent une compensation pour les services qu'ils fournissent aux biens immobiliers fédéraux situés dans leurs juridictions.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	6,4	5,2	1,2
Moins les recettes disponibles	-	-	-
Dépenses nettes	6,4	5,2	1,2

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
53	51	2

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les autorités taxatrices locales ont reçu des paiements justes, équitables et prévisibles au nom du gouvernement du Canada à titre de contribution pour les coûts engagés relativement aux immeubles locaux du gouvernement.	Pourcentage de biens immobiliers pour lesquels sont versés des PERI acceptés par des autorités taxatrices.	99 %	98,98 %
	Pourcentage de PERI de l'année d'imposition versés avant le 31 mars.	90 %	99,98 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Les objectifs de rendement relatifs à ce sous-programme ont été atteints ou dépassés. Le nombre réel de biens immobiliers pour lesquels ont été versés des PERI était supérieur au nombre prévu en raison de la division de grandes étendues de terre, situées en Saskatchewan et appartenant à Agriculture et Agroalimentaire Canada, en parcelles individuelles, chacune étant considérée comme un bien.

En date du 31 mars 2013, plus de 99 % des paiements avaient été versés aux municipalités dans le cadre du Programme des PERI,[xii] soit un montant équivalant à 514 911 700 $ versé à 1 223 autorités taxatrices. Les responsables du Programme ont mis à jour et signé avec succès un protocole d'entente avec différents ministères clients fédéraux, comme la Gendarmerie royale du Canada, Environnement Canada et le Service correctionnel du Canada.

En 2012-2013, grâce aux efforts combinés du président et des membres du Comité consultatif sur le règlement des différends associés aux PERI, ainsi que des responsables du Programme des PERI, le nombre de demandes d'examen des biens immobiliers qui étaient en attente avant la mise en place du Comité a diminué de près de 55 %.

La différence observée dans le tableau des ressources financières est liée au crédit législatif et principalement attribuable aux changements apportés au traitement comptable des PERI.

Sous-programme : Cité parlementaire

Ce sous-programme offre au Parlement du Canada des services de gestion des biens immobiliers et des installations. Les édifices et les terrains de la Cité parlementaire sont définis comme étant les lieux occupés par le Sénat, la Chambre des communes et la Bibliothèque du Parlement, y compris ceux qui permettent aux sénateurs et aux députés de s'acquitter de leurs responsabilités parlementaires et les locaux et terrains qui appuient leur travail (à l'exception des bureaux de circonscription). Le ministre de TPSGC est le gardien officiel de ces édifices et terrains et est responsable de leur entretien, de leur intégrité structurale et de leur apparence. Il assure aussi la gestion des grands projets de rénovation et des projets de nouvelle construction, ainsi que la prestation de locaux à usage général.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	317,2	266,2	51,0
Moins les recettes disponibles	-	-	-
Dépenses nettes	317,2	266,2	51,0

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
46	41	5

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Offrir des services de gestion de locaux et de projets aux partenaires parlementaires et aux clients, tout en assurant la gérance du patrimoine culturel et physique de la Cité parlementaire.	Pourcentage des grands projets d'immobilisations (construction) d'une valeur supérieure à 1 M$ qui respectent les délais, la portée et le budget établis.	90 %	100 %
	Pourcentage des projets de réfection et de construction d'une valeur supérieure à 1 M$ qui respectent les délais, la portée et le budget établis.	90 %	91 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Pendant l'exercice 2012-2013, la vision et le plan à long terme, qui visent la réhabilitation des édifices de la Cité parlementaire, ont été réalisés dans le respect des délais et du budget. La liste suivante détermine les principales réalisations par édifice, en date du 31 mars 2013, et fournit des liens vers des renseignements supplémentaires (prenez note que ces pourcentages indiquent la part totale du projet pluriannuel qui est terminée et non la proportion dans laquelle l'objectif pour 2012-2013 a été atteint).

- Édifice de l'Ouest[xiii] : Les travaux de démolition et d'élimination des poussières d'amiante sont terminés. Les travaux de maçonnerie dans la cour sont achevés à 25 %. Dans son ensemble, le projet est achevé à 24 %.
- Édifice Sir-John-A.-Macdonald[xiv] : Tous les travaux d'élimination des poussières d'amiante et de démolition sont achevés. La restauration de l'immeuble actuel est achevée à 22 % et la construction de nouveaux éléments, à 25 %. Dans son ensemble, le projet est achevé à 31 %.
- Édifice Wellington[xv] : Tous les travaux d'élimination des poussières d'amiante, de démolition et de renforcement de la protection contre les séismes sont achevés. Au total, 90 % des déchets ont été réacheminés ou recyclés. Dans son ensemble, le projet est achevé à 43 %.
- Édifice de l'Est[xvi] : La réhabilitation de la tour Nord-Ouest est achevée à 78 %. Dans le cadre de la planification de la réhabilitation de l'édifice, TPSGC a mené des études géotechniques et structurales ainsi qu'un examen des options.
- Édifice du Centre[xvii] : TPSGC a effectué un relevé des richesses du patrimoine des vitraux de la Chambre des communes et des travaux de conception concernant les tours de ventilation. De plus, TPSGC a continué de réaliser des travaux de conception concernant les pavillons de la terrasse de l'Est et de la terrasse de l'Ouest, et de planifier la réhabilitation des édifices.
- Édifice de la Confédération[xviii] : TPSGC a achevé le projet du système d'eau domestique et de collecte des eaux pluviales. Il a également remplacé et modernisé le réseau de distribution d'eau et le réseau pluvial de l'édifice.

TPSGC continue d'appliquer les leçons apprises afin de s'assurer que les projets liés à la vision et au plan à long terme respectent le calendrier et le budget qui sont consignés et réunis dans une base de données interrogeable à laquelle les gestionnaires de projet accèdent régulièrement et qui sont distribués lors des ateliers. Par exemple, les leçons tirées de la préparation des demandes de

propositions liées au programme de travaux de l'édifice de l'Ouest servent à améliorer la qualité de telles demandes dans le cadre d'autres projets liés à la vision et au plan à long terme. Quant aux leçons tirées des travaux de restauration de la maçonnerie des tours Sud-Est et Nord-Ouest de l'édifice de l'Ouest, elles servent à mieux orienter les travaux de cette nature qui sont réalisés dans d'autres édifices de la Cité parlementaire.

La différence observée dans le tableau des ressources financières est attribuable au risque non matérialisé et au report de l'attribution du contrat au prochain exercice, car le nombre de sites dont l'état est inconnu est supérieur au nombre prévu dans le cadre des projets de réhabilitation de l'édifice de l'Ouest et de rénovation de l'édifice Wellington. De plus, tous les fonds mis de côté pour la réclamation de la Bibliothèque du Parlement n'ont pas été nécessaires.

Sous-programme : Projet d'assainissement des étangs de goudron et du site des fours à coke de Sydney

Ce sous-programme répond à l'engagement du Canada d'assurer la gestion rentable et écologique des biens relevant à la fois du gouvernement fédéral et du gouvernement provincial. Elle découle du protocole d'entente signé le 12 mai 2004 par le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux et le premier ministre de la Nouvelle-Écosse, en vertu duquel les deux parties s'engageaient à partager les coûts (400 M$) du Projet d'assainissement des étangs de goudron et du site des fours à coke de Sydney.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	56,9	53,2	3,6
Moins les recettes disponibles	-	-	-
Dépenses nettes	56,9	53,2	3,6

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
0	0	0

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Le projet d'assainissement et ses volets ont été réalisés dans le respect du calendrier, du budget et de la portée, et les risques connexes ont été gérés.	• Atteinte des jalons du projet; • Respect du budget et de la portée établis; • Qualité des produits livrables répondant aux normes du projet; • Mise en œuvre de la stratégie de gestion des risques.	100 %	Tous les objectifs ont été atteints ou dépassés. Le projet est réalisé dans le respect du budget et de la portée. Plusieurs prix d'excellence ont été gagnés en ce qui concerne la qualité des produits livrables.

Les normes (air, eau, sol, santé et sécurité) ont été déterminées, surveillées et respectées. Les volets environnementaux ont été surveillés régulièrement et les incidences ont été atténuées.	• Respect des normes de surveillance de la qualité de l'air, de l'eau et du sol, ainsi que de la santé et la sécurité (p. ex. réglementaires et contractuelles); • Pourcentage des volets environnementaux surveillés; • Pourcentage des incidences atténuées.	100 %	Tous les objectifs ont été atteints ou dépassés.
La collectivité comprend le projet et ses buts, est informée à cet égard et appuie les initiatives d'assainissement.	• Accès à des renseignements pertinents et opportuns par le public, les entreprises locales et d'autres intervenants; • Pourcentage de participation de la collectivité au projet et des tendances relatives à la nature des commentaires de la collectivité; • Pourcentage de l'image positive des initiatives d'assainissement dans les médias.	100 %	Tous les objectifs ont été atteints ou dépassés.

Analyse du rendement et leçons apprises

Tous les objectifs de rendement ont été atteints ou dépassés. L'équipe de projet de TPSGC, qui agit à titre de chef fédéral du projet, a assuré le respect des ententes de partage des coûts du projet, l'utilisation efficace et efficiente des fonds publics, l'application des normes et des politiques fédérales et la communication efficace avec les intervenants, en effectuant une supervision adéquate et en faisant preuve de diligence raisonnable.

Les travaux relatifs aux différents volets du projet ont bien progressé. Le volet principal de la solidification et de la stabilisation des contaminants a été achevé comme prévu au cours du présent exercice. L'eau propre se déverse maintenant dans le port, et les plans actuels relatifs à l'utilisation future du site prévoient la transformation de Brownfield en un terrain utilisable.

Le projet a gagné des prix prestigieux au cours du présent exercice, dont les suivants :

- le prix Brownie 2012 de l'Institut urbain du Canada pour le meilleur projet global, en reconnaissance du plan sur l'utilisation future du site et de l'incidence sur l'économie locale;
- le prix d'excellence 2012 de TPSGC pour l'équité en matière d'emploi et la diversité;
- le prix du partenariat 2012 de l'Institut des biens immobiliers du Canada, en reconnaissance des partenariats solides qui ont été établis dans le cadre du projet;
- le prix d'excellence 2013 du Conseil fédéral de la Nouvelle-Écosse pour l'application de pratiques et de principes de communication efficaces ayant contribué au succès de la mise en œuvre du projet.

La stratégie de communication du projet a renforcé avec succès le message selon lequel Sydney est un endroit sain où travailler, s'amuser et vivre. Pendant des décennies, Sydney était réputée comme l'endroit où se trouvaient les sites les plus contaminés au Canada. Aujourd'hui, le site des étangs de goudron a été transformé en parc urbain.

Parmi les principales leçons tirées de ce projet figurent les suivantes : établir un organisme central de coordination où une documentation organisée appuie le flux d'information rapide entre les participants du programme; communiquer des messages clairs et des réponses rapides afin que les bons messages contrent toute publicité négative; s'assurer que les collectivités participent à la planification et à la prise des décisions ayant une incidence sur elles; fournir un

environnement sain où le public se sent libre de participer, d'exprimer ses opinions et de poser des questions. Un rapport complet sur les lignes directrices relatives aux leçons apprises sera publié au cours de l'exercice 2013-2014.

La différence observée dans le tableau des ressources financières est principalement attribuable au fait que des fonds doivent être reportés à 2013-2014 pour achever les travaux d'assainissement et de construction prévus, permettant ainsi la gestion des derniers volets du projet et des risques. Le projet devrait être réalisé dans le respect du budget, et les dernières activités de diligence raisonnable et de clôture du projet seront menées en 2014-2015. A la fin du projet, tous les fonds excédentaires seront retournés au Cadre fiscal.

Programme : Receveur général du Canada

Ce programme vise à gérer les opérations du Trésor fédéral et à tenir à jour les Comptes du Canada. Il offre aux ministères fédéraux un système facultatif de gestion financière de même que des services facultatifs de paiement de factures et d'imagerie documentaire.

Ressources financières relatives au programme (en millions de dollars)

	Dépenses budgétaires totales (budget principal des dépenses) en 2012-2013	Dépenses prévues en 2012-2013	Autorisations totales (disponibles) en 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2012-2013	Différence (dépenses prévues c. dépenses réelles) en 2012-2013
Dépenses brutes	141,5	141,5	156,1	156,0	(14,5)
Moins les recettes disponibles	(20,1)	(20,1)	(38,2)	(38,2)	18,1
Dépenses nettes	121,3	121,3	118,0	117,8	3,6

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
437	406	31

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Émission efficiente et opportune de tous les paiements provenant du gouvernement, et établissement de rapports détaillés sur les dépôts effectués et de rapports sur la comptabilité centrale.	Coût unitaire moyen par paiement.	0,32 $	0,33 $
	Pourcentage des paiements émis par le receveur général dans les délais prescrits.	99,99 %	99,90 %
	Publication sur le Web des Comptes publics du Canada dans les 24 heures suivant leur dépôt au Parlement.	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Au cours de l'exercice 2012-2013, le receveur général du Canada a continué de garantir l'émission efficiente et opportune de tous les paiements provenant du gouvernement ainsi que l'établissement de rapports détaillés sur les dépôts effectués et de rapports sur la comptabilité centrale, en assurant la saine prestation des services bancaires, des services liés au Trésor et des services de comptabilité centrale du gouvernement. TPSGC a exercé les fonctions essentielles à

sa mission : il a géré les opérations du Trésor fédéral en effectuant plus de 315 millions de paiements et de règlements fédéraux et provinciaux, et en percevant les recettes pour le compte de tous les ministères (ce qui équivaut à plus de 2,2 billions de dollars en flux de trésorerie); il a tenu à jour les comptes du Canada; il a produit les états mensuels des opérations financières du gouvernement; il a préparé chaque année les Comptes publics du Canada; et il a amélioré les systèmes qui permettent d'exercer ces fonctions afin de tenir compte des changements apportés au contexte opérationnel.

Conformément à sa mission de renforcer la prestation de services et d'améliorer les méthodes de communication, le Ministère continuera d'établir des relations de travail efficaces et de maintenir une communication ouverte non seulement avec les ministères clients, mais aussi avec le public, le milieu financier et d'autres intervenants clés. La coordination avec d'autres intervenants, y compris le ministère des Finances et les organismes de réglementation financière, peut promouvoir l'uniformité dans les approches et les priorités du Ministère, aider à gérer les secteurs de vulnérabilité commune et fournir une perspective générale des problèmes devant être examinés. De plus, TPSGC consultera le milieu financier pour connaître les pratiques exemplaires en maintenant une approche de communication bidirectionnelle qui favorise la bonne volonté et renforce les activités de surveillance.

La différence entre les dépenses prévues et réelles est principalement attribuable à l'augmentation du volume de paiements à verser pour les autres organisations gouvernementales et à l'élaboration de nouveaux outils relatifs aux systèmes. La diminution du nombre d'ETP est attribuable aux retards sur le plan de la dotation et au transfert du Programme de recrutement et de perfectionnement des agents financiers de la Direction générale de la comptabilité, de la gestion bancaire et de la rémunération à la Direction générale des finances au sein de TPSGC. En ce qui concerne la mesure du rendement, l'écart entre l'objectif relatif au coût moyen par paiement et le résultat réel est attribuable aux changements apportés à la méthode d'établissement des coûts. Pour ce qui est de l'indicateur de rendement lié au pourcentage des paiements émis dans les délais prescrits, un petit nombre de paiements sans contraintes de temps ont été émis trois jours en retard au cours du deuxième trimestre de l'exercice, en raison des retards accusés par le centre de production.

Sous-programme : Intendance des fonds publics et des Comptes du Canada

Ce sous-programme vise à assurer l'intégrité du Trésor et des Comptes du Canada (réception, transfert, intendance et décaissement de fonds publics, remboursement et règlement de tous les paiements, production des comptes publics et des états mensuels des opérations financières) ainsi que la conception et la maintenance de systèmes de gestion de trésorerie, de comptabilité et d'établissement de rapports du receveur général.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	131,4	145,5	(14,1)
Moins les recettes disponibles	(14,4)	(29,7)	15,3
Dépenses nettes	117,0	115,8	1,2

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
339	304	35

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
L'intégrité du Trésor et des Comptes du Canada est préservée au nom de la population canadienne.	Nombre de problèmes concernant les fonctions du receveur général relatives au Trésor et aux Comptes du Canada relevés par la vérification des comptes publics par le Bureau du vérificateur général du Canada.	0	0
	Pourcentage d'instructions de règlement envoyées quotidiennement à la Banque du Canada pour toutes les sorties de fonds du Trésor, conformément au calendrier.	95 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2012-2013, le sous-programme Intendance des fonds publics et des Comptes du Canada a continué à maintenir l'intégrité du Trésor et des comptes du Canada et à assurer une saine gestion financière et un établissement de rapports financiers transparents pour les contribuables canadiens. De plus, de nombreuses initiatives permettant au Ministère de continuer à atteindre les résultats escomptés ont été entreprises dans le cadre de ce sous-programme.

Pour la quatorzième année consécutive, le vérificateur général du Canada a exprimé une opinion non modifiée à l'égard des états financiers consolidés du gouvernement du Canada. La préparation des Comptes publics du Canada a été particulièrement complexe en 2012-2013 en raison de l'introduction de nouvelles normes d'établissement de rapports financiers pour toutes les sociétés d'État et de la création de Services partagés Canada. Les principaux facteurs ayant contribué à la préparation réussie des Comptes publics comprenaient une séance sur les activités de fin d'exercice à laquelle ont participé les 43 ministères et organismes touchés par la création de Services partagés Canada, laquelle séance portait sur des instructions particulières en matière de comptabilité et d'établissement de rapports et la surveillance rigoureuse de tous les processus liés à la réorganisation majeure.

En 2012-2013, TPSGC a poursuivi ses vastes activités de détection de fraudes majeures relatives aux paiements émis par le receveur général, ce qui a donné lieu à des enquêtes relatives à 5 144 cas et à un recouvrement de 6,35 M$. TPSGC a apporté des changements aux systèmes afin de simplifier le processus lié aux trop-payés et le rapprochement des paiements électroniques, et il a mis en place un groupe d'innovation en matière de paiements qui s'occupe de l'évaluation des nouvelles options de paiement pour déterminer si leur mise en œuvre est avantageuse au sein du gouvernement du Canada.

Six vidéos de formation sur les fonctions de paiement du receveur général ont été créées à l'intention des ministères fédéraux et des institutions financières. De plus, l'Initiative de dépôt direct a été mise en place avec succès en 2012-2013. Grâce à cette dernière, 79 % des paiements fédéraux ont été émis par dépôt direct, soit un résultat qui dépasse l'objectif de 74 %.

La mise en œuvre des Services gérés de transfert sécurisé de fichiers a été achevée à la fin de l'exercice; l'application des pratiques exemplaires en matière de communication a permis d'achever cette initiative avec succès.

Enfin, la mise en place de l'Initiative de dépôt direct à l'étranger, soit dans les pays où tous les types de paiement n'étaient pas disponibles, s'est avérée très complexe dans le cas de TPSGC et de ses fournisseurs de services étrangers. Toutefois, grâce à l'innovation, TPSGC a trouvé des solutions pour étendre ses activités à cet égard.

La différence observée dans le tableau des ressources financières est principalement attribuable à l'augmentation du nombre de paiements liés aux programmes provinciaux que doit émettre l'Agence du revenu Canada. La diminution du nombre d'ETP est attribuable aux retards sur le plan de la dotation et au transfert du Programme de recrutement et de perfectionnement des agents financiers de la Direction générale de la comptabilité, de la gestion bancaire et de la rémunération à la Direction générale des finances au sein de TPSGC.

Sous-programme : Services du receveur général

Ce sous-programme vise à offrir des services facultatifs de paiement de factures aux organisations fédérales et à assurer la maintenance des opérations d'un système ministériel de gestion financière. Les services facultatifs sont offerts selon le principe du recouvrement des coûts.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	5,3	2,8	2,5
Moins les recettes disponibles	(1,4)	(1,2)	(0,2)
Dépenses nettes	3,9	1,6	2,3

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
23	20	3

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Accès à des services facultatifs relatifs au paiement des factures et à un système ministériel de gestion financière.	Pourcentage des services de paiements des factures et de gestion financière qui sont offerts dans les délais prescrits.	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Au cours de 2012-2013, TPSGC a continué de fournir un accès à des services d'imagerie facultatifs pour le paiement de factures et à un système ministériel de gestion financière, dans le cadre du sous-programme Services du receveur général.

Les responsables des services de paiement des factures ont géré le recouvrement des fonds au nom de quatre ministères, dont le volume des transactions est évalué à 1,35 million. Le Système financier ministériel commun a aidé 17 petits ministères et organismes à respecter leurs obligations en matière de gestion financière et du matériel.

La différence observée dans le tableau des ressources financières est principalement attribuable à l'affectation de fonds au programme Administration de la paye et des pensions fédérales aux fins de l'élaboration de nouveaux outils relatifs aux systèmes et aux modifications apportées au Système régional de paye en raison des modifications législatives, tandis que la diminution du nombre d'ETP découle principalement des retards sur le plan de la dotation.

Sous-programme : Services d'imagerie documentaire

Ce sous-programme vise à offrir des services d'imagerie et des solutions d'entrée de données, dont une gestion de la qualité conforme à la norme ISO 9001:2008 et un traitement des images certifié ainsi que l'indexation et l'archivage sécurisés de dossiers électroniques ou papier, aux organisations fédérales selon le principe de recouvrement des coûts.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	4,8	7,7	(3,0)
Moins les recettes disponibles	(4,3)	(7,3)	3,0
Dépenses nettes	0,5	0,4	0,1

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
75	82	(7)

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Accès à des services d'imagerie documentaire de qualité et efficaces.	Augmentation en pourcentage du nombre de clients et de programmes qui utilisent des services d'imagerie, permettant ainsi de réaliser des économies d'échelle et de réduire les coûts.	10 %	14 %
	Niveau de satisfaction de la clientèle selon les résultats du sondage annuel sur l'imagerie.	95 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

TPSGC a continué de fournir aux ministères et aux organismes un accès à des services d'imagerie documentaire de qualité et efficaces en 2012-2013 dans le cadre du sous programme Services d'imagerie documentaire.

Le Ministère a continué de jouer un rôle de chef de file dans les services d'imagerie documentaire offerts au gouvernement du Canada et, grâce aux efforts qu'il a déployés en vue d'augmenter la sensibilisation, le volume de ses activités d'imagerie documentaire a augmenté de 85 %. De plus, le Ministère a réussi à réduire de 15 % le coût global de l'ensemble des services d'imagerie documentaire. Ce succès a permis à TPSGC d'étendre ses activités d'imagerie documentaire à Winnipeg (Manitoba), ce qui aidera à réduire davantage les coûts pour les ministères et organismes clients.

La sensibilisation relative aux services d'imagerie documentaire a augmenté en partie grâce au marketing actif lors d'événements et de forums gouvernementaux clés, à la campagne de marketing direct par courriel de la Direction générale des communications, intitulée « L'avantage », et à un effort de marketing actif individuel comprenant des exposés en personne et des séances de questions et de réponses auprès des ministères et des organismes. Le partenariat avec la Direction générale des services intégrés de TPSGC a également contribué à la promotion réussie de ce service. La différence observée dans le tableau des ressources financières est principalement attribuable à l'augmentation du volume d'activités au cours de l'exercice. L'écart net s'explique principalement par le fait que les coûts liés au régime d'avantages sociaux et les coûts ministériels ne sont pas recouvrables. L'augmentation du nombre d'ETP découle également en grande partie de l'augmentation du volume d'activités.

Programme : Services d'infrastructure des technologies de l'information

Le 4 août 2011, Services partagés Canada[XIX] a été créé en vertu de l'article 31.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*[XX] et du décret en conseil nº 2011-0877.[XXI] Le mandat de Services partagés Canada consiste à normaliser et à regrouper les services de technologie de l'information au sein du gouvernement fédéral dans le but de réduire les coûts, d'améliorer les services et de tirer parti de la capacité des secteurs public et privé grâce à la mise en commun des ressources et à un pouvoir d'achat accru.

En 2012-2013, TPSGC a transféré à Services partagés Canada les fonctions de contrôle et de supervision des domaines opérationnels liés aux services de courriel, de centres de données et de réseaux, y compris les services de télécommunication (voix et données), de sécurité de la TI et d'informatique répartie. Services partagés Canada est également devenu responsable des fonds connexes à ces services.

Les autres services de TI toujours fournis par TPSGC ont été intégrés au programme Services internes.

Ressources financières relatives au programme (en millions de dollars)

	Dépenses budgétaires totales (budget principal des dépenses) en 2012-2013	Dépenses prévues en 2012-2013	Autorisations totales (disponibles) en 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2012-2013	Différence (dépenses prévues c. dépenses réelles) en 2012-2013
Dépenses brutes	9,4	9,4	-	-	9,4
Moins les recettes disponibles	-	-	-	-	-
Dépenses nettes	9,4	9,4	-	-	9,4

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

La différence observée est principalement attribuable au transfert à Services partagés Canada du projet touchant la viabilité des centres de données et des services de cyberauthentification.

Programme : Administration de la paye et des pensions fédérales

Ce programme vise à offrir aux autres ministères et organismes fédéraux des systèmes et des processus centraux fiables pour l'administration de la paye et des pensions. Les services d'administration de la paye et des pensions de TPSGC permettent au Ministère de s'assurer que les employés et les pensionnés du gouvernement du Canada reçoivent en temps opportun les montants qui leur sont dus.

Ressources financières relatives au programme (en millions de dollars)

	Dépenses budgétaires totales (budget principal des dépenses) en 2012-2013	Dépenses prévues en 2012-2013	Autorisations totales (disponibles) en 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2012-2013	Différence (dépenses prévues c. dépenses réelles) en 2012-2013
Dépenses brutes	117,3	122,1	202,8	198,7	(76,6)
Moins les recettes disponibles	(88,2)	(88,2)	(118,1)	(118,1)	30,0
Dépenses nettes	29,2	33,9	84,7	80,6	(46,6)

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
1 163	1 314	(151)

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les employés et les pensionnés sont payés à temps et avec exactitude grâce à des systèmes et à des processus centraux fiables et efficients.	Pourcentage des mouvements de paye et de pension (Compte de pension de retraite de la fonction publique et Compte de pension de retraite des Forces canadiennes) effectués dans les délais établis.	95,5 %	87,5 %
	Coût pour TPSGC, par compte, de l'administration de la paye pour tous les employés du gouvernement du Canada.	120 $	108 $
	Coût, par compte, de l'administration des pensions dans l'ensemble du gouvernement du Canada.	162 $	152 $

Analyse du rendement et leçons apprises

Dans le cadre du programme Administration de la paye et des pensions fédérales, TPSGC a continué de s'assurer que les employés et les retraités étaient payés en temps opportun et avec exactitude au cours de l'exercice 2012-2013, grâce à des systèmes et à des processus centraux efficients et fiables. Ce programme fait également l'objet d'une transformation majeure qui vise à moderniser les systèmes et à améliorer les processus, ce qui nous permettra de continuer à atteindre les résultats prévus.

Au cours de l'année, on a observé une diminution du pourcentage de mouvements de paye traités dans les délais établis en raison d'une pénurie de personnel, qui a été réglée depuis. De plus, il y a eu une perturbation prévue du pourcentage de mouvements de pension traités dans les délais établis, car en raison des activités de transformation des pensions, le Ministère a dû arrêter les

systèmes de pensions afin de mettre en œuvre la version définitive du système de pensions. Des mesures d'atténuation ont été mises en œuvre pour veiller à ce que les niveaux de service soient rétablis au début du nouvel exercice.

La mise en œuvre d'initiatives de transformation majeures a permis de tirer un certain nombre de leçons. Par exemple, après le lancement du premier système important dans le cadre du Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions, TPSGC a mobilisé des ressources supplémentaires et adopté une approche plus proactive et plus engagée à l'égard de la transformation des activités, et ce, dans le but de mieux soutenir ses employés et de réduire au minimum les répercussions sur ses clients.

La différence observée dans le tableau des ressources financières est principalement attribuable au fait qu'on a reçu le financement supplémentaire destiné au Projet de modernisation des services et des systèmes de paye, au Projet de regroupement des services de paye ainsi qu'au Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions du gouvernement du Canada après la détermination des dépenses prévues pour l'exercice. La hausse du nombre d'ETP s'explique par le recrutement efficace au sein du Centre des services de paye de la fonction publique lors de la vague 1 du Projet de regroupement des services de paye, ainsi que l'approbation de la migration de l'administration des pensions de la Gendarmerie royale du Canada et des Forces canadiennes vers TPSGC.

Sous-programme : Paye

Ce sous-programme vise à administrer les processus de la paye et des avantages sociaux des employés de la fonction publique du Canada ainsi qu'à assurer la conception et la maintenance de systèmes informatiques et d'une infrastructure nationale de bureaux de services. De plus, il vise à offrir de la formation et des conseils aux conseillers en rémunération des ministères. Cela permet aux ministères d'administrer la paye et les avantages sociaux des employés conformément aux conventions collectives et aux politiques sur la rémunération.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	29,4	73,5	(44,0)
Moins les recettes disponibles	(1,5)	(2,8)	1,3
Dépenses nettes	27,9	70,6	(42,8)

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
369	471	(102)

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
L'intégrité de l'administration de la paye et des avantages sociaux de la fonction publique est préservée.	Traitement et mise à jour exacts et rapides des feuilles de paye du gouvernement, conformément au calendrier.	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

TPSGC a continué de veiller à l'intégrité de l'administration de la paye et des avantages sociaux de la fonction publique. De plus, l'Initiative de transformation de l'administration de la paye permettra de remplacer les processus et les systèmes de paye, qui datent de 40 ans, par une solution moderne fondée sur les pratiques normalisées de l'industrie, et de regrouper les services de paye dans un seul centre d'expertise.

L'équipe du Projet de modernisation des services et des systèmes de paye a réalisé avec succès les activités de définition de projet et, en novembre 2012, elle a été autorisée à aller de l'avant avec la mise en œuvre de la nouvelle solution de paye du gouvernement du Canada. Une fois l'approbation obtenue, le Ministère a mené des activités de conception détaillée, dont la préparation d'ateliers avec un échantillon représentatif de ministères et d'organismes pour valider les processus opérationnels à venir. Les plans ont été achevés dans le but d'élaborer des outils pour aider les ministères à épurer leurs données. De plus, des environnements techniques ont été créés en partenariat avec Services partagés Canada pour la conception et l'élaboration de la nouvelle solution de paye.

En 2012-2013 a eu lieu l'ouverture du Centre des services de paye de la fonction publique situé à Miramichi (Nouveau-Brunswick) où des services de paye sont fournis à plus de 10 400 employés de 12 ministères, dans le cadre du Projet de regroupement des services de paye. Une nouvelle technologie et de nouveaux outils ont été mis en œuvre avec succès et la formation destinée aux conseillers en rémunération stagiaires a été donnée. L'équipe du Projet de regroupement des services de paye a lancé les activités de la vague 2, prévue pour l'automne 2013, dont la construction, la planification et l'aménagement d'un deuxième immeuble temporaire, les activités d'embauche, le recrutement de 197 employés, l'élaboration des processus et les exigences d'un nouveau modèle de prestation de services, qui comprend l'intégration de l'imagerie et les améliorations aux outils du Centre des services de paye.

L'Initiative de transformation de l'administration de la paye a bénéficié d'une surveillance pratique à l'échelle de la haute direction, ce qui a permis une prise de décisions souple, décisive et rapide. Le renforcement continu des buts, des objectifs et des critères de rendement du projet a permis d'établir une orientation commune pour tous les membres de l'équipe. La haute direction de l'Initiative a établi des responsabilités claires pour l'État et les divers fournisseurs du secteur privé, et a tiré profit des connaissances approfondies et de l'expertise des directions générales de TPSGC. Une gestion continue des risques a été assurée afin de réaliser les activités dans le respect de la portée, des délais et du budget. L'Initiative tire profit des leçons apprises dans le cadre du Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions, comme l'établissement d'une stratégie de mise en œuvre progressive pour la nouvelle solution de paye.

La différence observée dans le tableau des ressources financières est principalement attribuable au fait qu'on a reçu le financement supplémentaire pour la mise en œuvre du Projet de modernisation des services et des systèmes de paye et du Projet de regroupement des services de paye durant l'exercice. L'écart quant aux recettes s'explique principalement par le fait que des services de paye supplémentaires ont été fournis aux clients au cours de 2012-2013. La hausse du nombre d'ETP découle du recrutement au sein du Centre des services de paye de la fonction publique lors de la vague 1 du Projet de regroupement des services de paye.

Sous-programme : Pensions

Ce sous-programme vise à administrer le processus de pension de la fonction publique du Canada, y compris l'établissement et l'entretien des services, des processus et des systèmes, la prestation de formation et de conseils au personnel de la rémunération et aux employés, et la prestation de conseils aux pensionnés. Cela permet aux ministères d'administrer les pensions et les avantages sociaux des employés conformément aux conventions collectives et aux politiques sur la rémunération et de s'acquitter de leurs devoirs aux termes de la Loi sur la pension de la fonction publique.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	92,7	125,2	(32,6)
Moins les recettes disponibles	(86,6)	(115,3)	28,7
Dépenses nettes	6,0	9,9	(3,9)

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
794	843	(49)

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
L'intégrité de la *Loi sur la pension de la fonction publique* et l'administration des pensions en vertu de *la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes* sont maintenues.	Traitement exact et rapide des prestations de retraite du régime de pensions de retraite de la fonction publique et du régime de pensions des Forces canadiennes, conformément au calendrier.	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Au cours de 2012-2013, dans le cadre du sous-programme des pensions, on a maintenu l'intégrité de l'administration des pensions en vertu de la *Loi sur la pension de la fonction publique* et de la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes*, en plus de mener à bien la mise en œuvre des versions définitives afin d'achever l'Initiative de transformation de l'administration des pensions pour le régime de pensions de retraite de la fonction publique, dans le respect de la portée et du budget.

L'Initiative de transformation de l'administration des pensions a non seulement permis d'achever la modernisation des systèmes en place depuis 40 ans, mais plus important encore, elle a permis d'améliorer la façon dont TPSGC fournit ses services. Le projet et ceux qui le dirigent ont reçu des prix prestigieux soulignant leurs réalisations exceptionnelles, notamment la médaille de bronze aux Prix d'excellence pour l'innovation de l'Institut d'administration publique en 2012 et le prix de leadership de l'organisme Canadian Government Executive en 2013. La nouvelle solution de pension sera utilisée par la Gendarmerie royale du Canada et le ministère de la Défense nationale; le Ministère a entrepris la migration de l'administration des pensions de la

Gendarmerie royale du Canada et des Forces canadiennes vers TPSGC en 2010-2011 et en 2012-2013 respectivement.

La réussite du Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions était en partie attribuable à l'application continue des leçons apprises, qui s'est traduite par l'amélioration de la méthode employée et de meilleurs résultats. Ces leçons apprises ont ensuite été appliquées à la planification des projets d'administration des pensions de la Gendarmerie royale du Canada et des Forces canadiennes, permettant ainsi d'améliorer les résultats de ces projets également.

La différence observée dans le tableau des ressources financières est principalement attribuable au fait que le financement supplémentaire visant l'achèvement du Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions du gouvernement du Canada, la mise en œuvre du Projet d'administration des pensions des Forces canadiennes et l'administration de la caisse de retraite en vertu de la *Loi sur la pension de la fonction publique* a été reçu durant 2012-2013. L'écart net s'explique principalement par le fait que les recettes collectées pour Services partagés Canada, pour la fourniture de services liés à l'infrastructure de TI, ont été créditées au Trésor. La hausse du nombre d'ETP est attribuable à l'approbation de la migration de l'administration des pensions de la Gendarmerie royale du Canada et des Forces canadiennes vers TPSGC.

Programme : Gestion linguistique et services connexes

Ce programme présente le Bureau de la traduction en sa qualité d'autorité du gouvernement en matière de terminologie et de services linguistiques ayant le mandat d'établir, de normaliser et de diffuser la terminologie. En outre, il s'assure qu'un bassin durable et fiable de ressources linguistiques compétentes soit en place pour répondre aux besoins linguistiques du gouvernement et pour appuyer le programme économique et social du Canada. Le Bureau de la traduction, seul fournisseur interne de services linguistiques, offre aux organisations fédérales une vaste gamme de solutions linguistiques, comme des services de traduction, d'interprétation et de terminologie. Le programme découle de la Loi sur le Bureau de la traduction.

Ressources financières relatives au programme (en millions de dollars)

	Dépenses budgétaires totales (budget principal des dépenses) en 2012-2013	Dépenses prévues en 2012-2013	Autorisations totales (disponibles) en 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2012-2013	Différence (dépenses prévues c. dépenses réelles) en 2012-2013
Dépenses brutes	271,9	271,9	270,4	251,8	20,1
Moins les recettes disponibles	(191,2)	(191,2)	(187,9)	(173,4)	(17,8)
Dépenses nettes	80,7	80,7	82,5	78,5	2,3

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
1 546	1 529	17

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Le gouvernement du Canada est en mesure d'exercer ses activités dans les deux langues officielles et peut communiquer avec les Canadiens dans la langue officielle de leur choix.	Pourcentage de documents traduits dans les délais accordés par le Parlement.	Plus de 95 %	96 %
	Pourcentage de clients visés par une entente de service.	Plus de 90 %	77 %
	Pourcentage de délais de livraison convenus qui ont été respectés pour les services de traduction offerts aux organisations fédérales.	Plus de 90 %	96 %
	Coût total des services linguistiques et heures totales facturées.	90 $ par heure facturée	88,44 $
	Degré de satisfaction des clients quant aux services de traduction fournis.	85 %	90 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Pour gérer la demande changeante, le Bureau de la traduction de TPSGC a poursuivi la mise en œuvre de son initiative de transformation visant à moderniser l'organisation et à doter cette dernière de bases solides pour l'avenir. En 2012-2013, il a cherché à regrouper ses locaux à bureaux, particulièrement dans la région de la capitale nationale, et a augmenté le nombre d'employés en télétravail. Il a également entrepris la rationalisation de ses processus administratifs. Il a réalisé des gains d'efficacité et a économisé près de 8 M$ en 2012-2013.

De plus, le Bureau de la traduction a tiré profit d'avancées technologiques au cours de l'exercice en élargissant l'accès à divers outils technologiques qui ont grandement facilité le travail des employés et contribué à améliorer l'expérience de la clientèle. Au cours de l'exercice 2012-2013, ces mesures ont permis au Bureau de la traduction d'augmenter la productivité de ses employés de 3,3 %.

Le Bureau de la traduction a également augmenté ses connaissances de l'industrie de la traduction au Canada et à l'étranger. Une analyse comparative réalisée au début de 2012-2013 a fourni des renseignements utiles sur le marché de la traduction au Canada ainsi que les pratiques exemplaires d'organisations internationales d'une taille comparable.

Sur le plan des relations avec la clientèle, le Bureau de la traduction a facilité la mise en œuvre de la Stratégie de service à la clientèle en participant activement à la négociation de neuf ententes de services ministérielles avec les ministères clients. Il a également conclu des ententes de services avec ses propres clients, bien que certains d'entre eux aient choisi de ne faire connaître leur décision qu'après les exercices de préparation du budget et d'établissement des priorités.

La différence observée dans le tableau des ressources financières est principalement attribuable à une baisse du volume d'activités du programme de gestion et de services linguistiques, soit du fait que les clients ont moins eu recours à ces services en raison d'une baisse de leurs propres activités, soit du fait qu'ils se sont tournés davantage vers des fournisseurs externes.

Sous-programme : Gestion de la fonction de traduction

Ce sous-programme a pour objectif d'assurer une source durable de services linguistiques aux organisations fédérales par l'établissement de pratiques professionnelles et de mécanismes d'assurance de la qualité à l'égard des services de traduction. Il aide à établir et à accroître les capacités de traduction en langues officielles ainsi qu'en langues autochtones et étrangères dont le gouvernement et le Canada ont besoin pour réaliser les objectifs sociaux, économiques et diplomatiques du pays ainsi que les objectifs liés à la sécurité.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	6,5	6,4	0,1
Moins les recettes disponibles	(0,5)	(0,5)	-
Dépenses nettes	6,0	5,9	0,1

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
3	4	(1)

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Le gouvernement du Canada profite d'une offre durable de services linguistiques.	Pourcentage des fonds du programme affectés aux projets d'amélioration du secteur langagier.	95 %	99 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Le sous-programme de gestion de la fonction de traduction comprend des activités du Programme de renforcement du secteur langagier au Canada, un programme annoncé en juillet 2009 dans le cadre de la Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir. Le programme a obtenu 18 M$ pour 5 ans en vue de la mise en œuvre de ses deux composantes : 8 M$ pour l'attribution de bourses universitaires en traduction et 10 M$ pour l'Initiative de l'industrie de la langue.

Le Bureau de la traduction a achevé la mise en œuvre de la dernière année du Programme de renforcement du secteur langagier au Canada. D'après les conclusions d'une évaluation horizontale menée par le ministère du Patrimoine canadien et TPSGC, l'objectif de ce programme visant à renforcer le secteur langagier et à établir un effectif compétent au Canada a été atteint par le financement de 16 projets, dont 7 projets liés à la composante des bourses universitaires en traduction et 9 projets relatifs à l'Initiative de l'industrie de la langue.

Le budget total de ce programme a été utilisé à 99,4 %, certains proposants n'ayant pas épuisé les fonds qui leur avaient été attribués dans le cadre d'accords de contribution.

En 2012-2013, un peu plus de 5 M$ ont été versés en contributions en vertu du programme. Environ 2 M$ ont été versés aux étudiants par l'intermédiaire de 1 088 bourses d'études en traduction. Le nombre d'étudiants inscrits à un programme de traduction au Canada en 2012-2013 a augmenté de 37 % par rapport au nombre d'inscriptions avant le lancement de ce programme.

Un peu plus de 3 M$ ont été versés en contributions pour les projets de l'Initiative de l'industrie de la langue, ce qui a également contribué à améliorer le profil de l'industrie, à promouvoir les diverses professions langagières, à offrir 148 stages aux étudiants en traduction dans des organisations de l'industrie et à financer les projets d'innovation.

Sous-programme : Programme de normalisation terminologique

Ce sous-programme établit des normes terminologiques et linguistiques de façon à favoriser la cohérence et la qualité des communications du gouvernement avec la population canadienne, à optimiser la gestion de l'expertise terminologique gouvernementale, à consolider la place du gouvernement sur les scènes nationale et internationale dans le domaine langagier et à démontrer la richesse collective du savoir linguistique et terminologique au Canada.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	27,6	25,8	1,9
Moins les recettes disponibles	(14,5)	(14,0)	(0,5)
Dépenses nettes	13,2	11,8	1,4

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
99	94	5

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Une terminologie normalisée et généralement reconnue est utilisée au sein du gouvernement du Canada.	Nombre minimal de recherches terminologiques effectuées dans TERMIUM®.	12 %	-5 %
	Pourcentage des délais d'un jour ouvrable qui ont été respectés pour les demandes terminologiques reçues par le service de terminologie (communément appelé « service SVP »).	95 %	97 %
Les organisations de normalisation nationales et internationales tiennent compte des termes utilisés par le gouvernement du Canada.	Nombre de comités de normalisation fédéraux et nationaux et de forums nationaux au sein desquels le Bureau de la traduction représente le gouvernement du Canada.	35	32

Analyse du rendement et leçons apprises

Le Bureau de la traduction a continué d'améliorer le Portail linguistique du Canada, qui offre à la population canadienne une vaste gamme de ressources diversifiées (jeux questionnaires, nouvelles, articles, conseils, etc.). Il a également continué de garnir TERMIUM®, la banque de données terminologiques et linguistiques du gouvernement du Canada, qui est offert gratuitement à la population canadienne sur le Portail et qui représente la deuxième banque de données terminologiques en importance au monde. En 2012-2013, quelque 67 000 fiches ont été créées, modifiées ou désactivées dans TERMIUM®. Les recherches effectuées dans TERMIUM® ont connu une légère diminution de 5,36 %, totalisant 85,2 millions de recherches en 2012-2013.

Pour rendre le Portail plus accessible, le Bureau de la traduction a introduit une application mobile, noslangues.gc.ca sur le pouce!, qui donne aux utilisateurs de téléphones intelligents un accès direct à la banque de données terminologiques et linguistiques TERMIUM® et leur permet d'effectuer des recherches sur leur appareil à l'aide d'une interface adaptée aux petits écrans.

Le Bureau de la traduction a également maintenu ses relations avec ses partenaires nationaux et fédéraux, en particulier dans le cadre des activités du Conseil fédéral de terminologie et du Conseil national de terminologie. À l'échelle internationale, le Bureau de la traduction, à titre de représentant du Canada, a continué de faire valoir le point de vue du Canada auprès d'organisations comme l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord et l'Organisation internationale de normalisation. Ces relations ont donné lieu à la création de publications terminologiques comme le Lexique de la terminologie du G8 et du G20 et le Vocabulaire de la gestion des urgences au niveau national et le Vocabulaire panafricain des élections ainsi que le Lexique panlatin de l'énergie éolienne au niveau international.

La différence observée dans le tableau des ressources financières est principalement attribuable à l'attrition et aux coûts de promotion réduits du Portail linguistique.

Sous-programme : Traduction et autres services linguistiques

Ce sous-programme vise à assurer la prestation de services de traduction, de révision et d'infolangagerie et d'autres services linguistiques de qualité et à un coût raisonnable aux tribunaux ainsi qu'aux ministères et aux organismes fédéraux, selon le principe du recouvrement des coûts. Le programme découle de la Loi sur le Bureau de la traduction.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	161,0	145,3	15,7
Moins les recettes disponibles	(149,7)	(140,2)	(9,5)
Dépenses nettes	11,3	5,1	6,2

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
1 141	1 115	26

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Des services linguistiques de qualité sont offerts aux ministères et aux organismes à un coût raisonnable.	Pourcentage de clients satisfaits des services de traduction.	85 %	90 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Le Bureau de la traduction a traduit plus de 1,33 million de pages pour les ministères et organismes. Pour maintenir une relation étroite avec ses clients et offrir des services de grande qualité, 75 traducteurs travaillent directement avec les clients et 489 traducteurs sont affectés à des clients particuliers. Le Bureau de la traduction a respecté les délais convenus plus de 96 % du temps.

Il a également joué un rôle prédominant dans la prestation de services linguistiques de grande qualité dans le cadre de plusieurs événements d'une importance stratégique. Par exemple, il a travaillé en étroite collaboration avec le ministère des Finances durant les semaines qui ont précédé le dépôt du budget de 2013. Il a également traduit des rapports quotidiens et d'autres documents associés à la sécurité durant les Jeux Olympiques de Londres.

De plus, il a conclu une entente avec le Conseil médical du Canada pour la prestation de services multilingues, qui ont aidé ce dernier à évaluer les compétences de milliers de candidats provenant des quatre coins du monde. Il a aussi traduit des documents concernant la nomination d'un juge à la Cour suprême du Canada et a, en quelques heures, formé une équipe affectée au Centre des opérations d'urgence relativement à la grippe aviaire (H7N9), afin d'assurer un service continu.

Le Bureau de la traduction doit adapter la répartition de ses ressources en fonction de la fluctuation de la demande des ministères et organismes clients. Il doit également s'adapter aux changements technologiques rapides qui ont d'importantes répercussions sur les professions langagières. Il doit s'assurer d'appuyer les ministères et organismes clients en continuant de leur fournir le même niveau de services en dépit de la transformation qu'il opère.

La différence observée dans le tableau des ressources financières est attribuable à une baisse du volume d'activités découlant du fait que les clients se tournent davantage vers des fournisseurs externes et du fait, aussi, que la demande est globalement en baisse dans l'ensemble du gouvernement. De plus, des recettes excédentaires de 8 M$ ont été ciblées et auraient dû être déclarées dans le sous-programme Traduction et interprétation pour le Parlement.

Sous-programme : Traduction et interprétation au Parlement

Ce sous-programme offre au Parlement des services de traduction et d'interprétation ainsi que d'autres services linguistiques en temps opportun pour lui permettre de fonctionner dans les deux langues officielles et, au besoin, dans d'autres langues. Il est géré à partir d'une affectation à but spécial exclue du fonds renouvelable.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	45,4	45,2	0,2
Moins les recettes disponibles	(7,7)	-	(7,7)
Dépenses nettes	37,7	45,2	(7,6)

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
256	266	(10)

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Des services linguistiques de qualité et rapides sont fournis au Parlement.	Pourcentage de documents de priorité 1 traduits dans les délais accordés par le Parlement.	100 %	100 %
	Pourcentage de documents de priorité 2 traduits dans les délais accordés par le Parlement.	95 %	98 %

Analyse du rendement et leçons apprises

La différence observée dans le tableau des ressources financières est principalement attribuable à une baisse du nombre de traductions demandées en raison de l'augmentation du nombre de séances à huis clos tenues par les commissions parlementaires. De plus, des recettes de 8 M$ ont été saisies par erreur dans le sous-programme Traduction et autres services linguistiques alors qu'elles auraient dû être comptabilisées dans le présent sous-programme.

Le Bureau de la traduction a fourni des services de traduction et d'interprétation à toute heure du jour lors des 1 877 séances du Parlement et réunions des comités et des sous-comités parlementaires tenues en 2012-2013. Il a également traduit des documents juridiques, législatifs, techniques et administratifs pour des institutions parlementaires du Canada.

De plus, il a fourni des services de sous-titrage codé bilingues et d'interprétation en Langue des signes québécoise durant 140 séances télévisées de la période de questions quotidienne à la Chambre des communes. Depuis janvier 2013, les délibérations de la Chambre des communes ont été entièrement présentées avec des sous-titres codés en anglais et en français. Un projet pilote a également été réalisé de janvier à mars 2013 afin d'utiliser aussi le sous-titrage codé bilingue pour les délibérations télévisées des comités de la Chambre des communes.

En collaborant étroitement avec la Chambre des communes, le Sénat et la Bibliothèque du Parlement, le Bureau de la traduction a amélioré ses outils et ses pratiques administratives en vue de mieux répondre aux besoins des clients :

- L'introduction d'une nouvelle application – l'Application de traduction du Sénat – en partenariat avec le Service d'information de la Chambre des communes pour l'acquisition d'un outil moderne et puissant de traitement des demandes de traduction liées aux délibérations du Sénat.

- La fourniture aux interprètes de l'unité d'interprétation du Parlement de plusieurs outils technologiques visant à faciliter les recherches et à les aider à travailler dans les cabines, en particulier par l'utilisation de l'application mobile noslangues.gc.ca sur le pouce! du Bureau de la traduction.
- Le lancement d'un projet pilote de mémoire de traduction à l'échelle de la Division des documents parlementaires afin d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes de traduction du Parlement.

Afin d'assurer la qualité constante de ses services, le Bureau de la traduction continuera d'apporter des changements technologiques au cours du prochain exercice financier dans le but d'accélérer et de faciliter davantage la traduction des documents des institutions parlementaires.

Sous-programme : Interprétation des conférences

Ce sous-programme offre des services d'interprétation de conférences dans les deux langues officielles et dans d'autres langues aux tribunaux et aux ministères et organismes fédéraux à l'appui des opérations gouvernementales, des événements officiels et des missions à l'étranger.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	31,4	29,1	2,3
Moins les recettes disponibles	(18,9)	(18,7)	(0,1)
Dépenses nettes	12,6	10,4	2,2

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
47	50	(3)

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Des services d'interprétation de qualité et rapides sont fournis à la magistrature et aux organisations fédérales.	Pourcentage de demandes d'interprétation de conférences ou d'événements faites au Bureau et que celui-ci a honorées.	95 %	98 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2012-2013, le Bureau de la traduction a fourni des services d'interprétation de conférence dans les deux langues officielles du Canada, en langues étrangères et en langage visuel (American Sign Language et Langue des signes québécoise) pour les ministères et organismes fédéraux ainsi que la magistrature.

Afin de mieux répondre aux besoins de ses clients et d'améliorer la planification et la responsabilisation, il a également amélioré ses outils de travail et ses pratiques administratives. Par exemple, un certain nombre de nouveaux outils technologiques ont été mis à la disposition des interprètes de l'unité d'interprétation des conférences afin de leur donner un accès aux courriels de TPSGC à partir de leur poste de travail et de faciliter les recherches Internet, en

particulier par l'utilisation de l'application mobile noslangues.gc.ca sur le pouce! du Bureau de la traduction. Dans le but d'accroître davantage l'efficacité des interprètes, le Bureau continuera d'améliorer les outils technologiques qui leur sont offerts.

Dans l'optique de simplifier le processus de passation de contrats et de le rendre plus sécuritaire, des progrès ont été réalisés quant à l'élaboration de modèles de contrats ouverts pour les services d'interprétation de conférences. Ces modèles seront introduits au cours du prochain exercice.

Le Bureau de la traduction a poursuivi son partenariat avec l'Université d'Ottawa concernant la prestation du programme de maîtrise en interprétation de conférences afin de préparer la planification de la relève dans ce domaine au Canada. Comme le protocole d'entente quinquennal arrive à échéance en 2013-2014, des négociations concernant le renouvellement de ce partenariat ont été menées et le protocole d'entente est en cours de rédaction.

La différence observée dans le tableau des ressources financières est principalement attribuable à une réduction des services d'interprétation de conférences en raison de la fluctuation de la demande des ministères et des organismes fédéraux.

Programme : Programmes et services spécialisés

Ce programme assure la prestation en temps opportun de programmes et de services spécialisés de haute qualité et accessibles aux institutions fédérales pour appuyer une gestion et des opérations saines, prudentes et éthiques.

Ressources financières relatives au programme (en millions de dollars)

	Dépenses budgétaires totales (budget principal des dépenses) en 2012-2013	Dépenses prévues en 2012-2013	Autorisations totales (disponibles) en 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2012-2013	Différence (dépenses prévues c. dépenses réelles) en 2012-2013
Dépenses brutes	102,7	102,7	109,9	105,9	(3,2)
Moins les recettes disponibles	(57,0)	(57,0)	(56,3)	(56,3)	(0,7)
Dépenses nettes	45,7	45,7	53,5	49,5	(3,8)

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
387	614	(227)

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les organisations fédérales ont accès à des services de qualité qui permettent d'améliorer la gestion, la réalisation et la protection de certaines activités ou de certains biens du gouvernement tout en réduisant leur incidence sur l'environnement.	Pourcentage des dates de publication de la Gazette du Canada imposées par loi qui ont été respectées.	100 %	100 %
	Nombre d'ententes ministérielles de services prévues qui ont été conclues.	9	9
	Pourcentage d'enquêtes de sûreté simples traitées en sept jours ouvrables.	80 %	86,6 %
	Pourcentage de clients satisfaits de la qualité des services.	85 %	84,5 %
	Pourcentage de sous-programmes et de services qui ont obtenu les résultats escomptés, y compris les niveaux de service ou les normes publiées.	100 %	75 %
Grâce aux bureaux régionaux des ministres situés partout au Canada, les ministres fédéraux et leur personnel ont accès à des locaux sécuritaires et à des services qui leur permettent de remplir leurs fonctions officielles à l'extérieur de la région de la capitale nationale.	Coût annuel des bureaux régionaux des ministres par client servi.	Pas plus de 149 $.	148,16 $

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2012-2013, TPSGC a fourni des services de grande qualité qui permettent d'améliorer la gestion, la réalisation et la protection de certaines activités ou de certains biens du gouvernement tout en réduisant leur incidence sur l'environnement. C'est dire que le Ministère :

- a continué de fournir à la population canadienne des renseignements sur les programmes et les publications du gouvernement du Canada et a veillé à l'efficacité des activités de communication de ce dernier;
- a fourni des services de ressources humaines et des systèmes administratifs aux autres ministères et organismes, et ce, selon des standards de qualité élevée, en temps opportun et dans un souci de rentabilité, et a contribué à une gestion plus saine et efficiente de la fonction publique;
- a amélioré ses processus relatifs à la gestion des demandes d'enquête de sécurité sur le personnel en attente, et a effectué un examen administratif des demandes d'habilitation de sécurité Secret en attente;
- a continué à fournir en temps opportun des services de juricomptabilité de grande qualité aux organismes d'application de la loi et aux services des poursuites à l'échelle du Canada relativement à des enquêtes criminelles comportant des aspects financiers;
- a établi la section V du Rapport d'étape sur la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD). Ce document évalue les progrès réalisés à ce jour par le gouvernement relativement aux onze cibles du Thème IV de la Stratégie;
- a continué à contribuer aux activités du gouvernement du Canada en apportant aide et soutien aux ministres lorsqu'ils remplissent leurs fonctions officielles à l'extérieur de la région de la capitale nationale.

La différence observée dans le tableau des ressources financières est principalement attribuable au financement supplémentaire consacré à l'amélioration du Programme des marchandises contrôlées, qui vise à assurer la sûreté et la protection des marchandises contrôlées au Canada et à éviter ainsi qu'elles ne se trouvent entre les mains de personnes non autorisées; aux dépenses en lien avec l'ouverture de bureaux régionaux des ministres dans le Nord; à la réduction progressive du Programme des expositions; et aux économies découlant des mesures de réduction budgétaire.

Pour sa part, l'augmentation du nombre d'ETP s'explique surtout du fait de l'ajout d'ETP provenant de deux sous-programmes qui figuraient dans les données des Services internes dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2012-2013. De plus, des efforts ont été faits pour affecter huit employés de Services de vérification Canada, un sous-programme qui avait été dissous en 2011.

Le rendement global du Programme a été mesuré à l'aide d'un indicateur de la satisfaction de la clientèle. Toutefois, seuls deux indicateurs de rendement des huit sous-programmes concernent la satisfaction de la clientèle, limitant ainsi la portée de l'évaluation. L'indicateur utilisé a été élaboré avant que le Secrétariat du Conseil du Trésor modifie les procédures relatives aux recherches sur l'opinion publique, établies en 2009. L'un de ces changements exigeait que toute demande de recherche sur l'opinion publique soit approuvée au niveau du ministre. Certains sous-programmes de Programmes et services spécialisés ont choisi d'élaborer d'autres mesures pour assurer une reddition de compte plus opportune. Il était devenu impératif que TPSGC établisse un nouvel indicateur à l'échelle du programme de manière à pouvoir évaluer ce dernier de manière exhaustive.

Sous-programme : Services d'information du gouvernement

Dans le cadre du sous-programme Services d'information du gouvernement, TPSGC fournit des renseignements à la population canadienne au sujet des programmes et des publications du gouvernement du Canada, et aide le gouvernement du Canada à mener efficacement ses activités de communication par l'intermédiaire du Programme des services de dépôt, du Bureau d'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne, de Publications du gouvernement du Canada, de la Direction de la recherche sur l'opinion publique, de la Direction de la coordination de la publicité et des partenariats, de la Gazette du Canada et de la Direction du suivi électronique des médias.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	32,2	24,7	7,5
Moins les recettes disponibles	(8,4)	(5,3)	(3,1)
Dépenses nettes	23,8	19,4	4,4

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
0	124	(124)

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
La population canadienne a accès à de l'information centralisée sur le gouvernement du Canada, et les organisations fédérales reçoivent des conseils sur la façon d'améliorer la réalisation de certaines activités de communication du gouvernement du Canada.	Pourcentage de services d'information fournis selon les normes de rendement établies.	85 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2012-2013, le nombre d'ETP était inférieur au nombre attendu (- 21 %), une conséquence des mesures d'économie et d'efficience du budget de 2012. Cette diminution de 33 ETP est aussi le résultat de l'attrition normale.

Les dépenses ont aussi été moins élevées que prévu (- 18 %) du fait que certaines activités de dotation n'ont finalement pas eu lieu et que deux projets axés sur la TI ont été reportés, soit le système intégré de bibliothèque et la conversion des données des publications cataloguées en format MARC21.

Les Services d'information du gouvernement étant un fournisseur de services obligatoires et facultatifs pour l'ensemble du gouvernement, beaucoup de leurs indicateurs de rendement concernent non seulement la demande, mais aussi l'orientation du gouvernement, par exemple. Pour l'exercice visé, les indicateurs de rendement du Bureau d'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne et de Publications du gouvernement du Canada n'ont pas été pris en compte en raison de la mise en œuvre des mesures d'efficience. Au final, quatre secteurs d'activité ont été inclus. Ils ont tous atteint leurs objectifs, soit 100 %.

Il convient de noter que les renseignements financiers et sur les ressources humaines concernant les Services d'information du gouvernement proviennent tant du bureau du sous-ministre délégué que des Services de planification et de gestion des affaires, Direction générale des services intégrés. Cela reflète l'information contenue dans la Mise à jour annuelle des niveaux de référence et l'architecture d'alignement des programmes.

La différence entre les données sur les ETP résulte du fait que ces ressources, comptabilisées dans le cadre de ce sous-programme, l'avaient été sous le programme Services internes dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2012-2013.

Sous-programme : Intégration des services partagés

Le sous-programme Intégration des services partagés fournit, selon le principe de la rémunération des services, des services de soutien administratif ministériels partagés afin de permettre aux ministères et aux organismes fédéraux clients de réaliser des gains d'efficacité. Ce faisant, la prestation de services internes est rationalisée, et les risques de même que les coûts s'en trouvent grandement diminués. Ce sous-programme fait en sorte que le nombre de systèmes de TI administratifs utilisés dans l'ensemble du gouvernement est moindre, et il s'occupe d'acheter, de créer, de modifier et d'entretenir les versions de produits communes du gouvernement, mettant ainsi fin à la duplication dans les organisations et permettant à ces dernières de consacrer leurs ressources à des programmes clés. Le sous-programme offre aux petits ministères et organismes l'éventail complet des services de ressources humaines et l'expertise en la matière.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	30,3	33,5	(3,2)
Moins les recettes disponibles	(28,5)	(31,0)	2,5
Dépenses nettes	1,9	2,5	(0,7)

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
0	94	(94)

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les ministères et organismes ont accès à des services de ressources humaines et de soutien relatif aux systèmes administratifs ministériels de grande qualité, rapides et rentables qui contribuent à améliorer la gestion et l'efficacité de la fonction publique.	Pourcentage de clients satisfaits des services fournis par Intégration des services partagés.	80 %	74 %
	Pourcentage d'exactitude des mouvements de rémunération en ligne.	96 %	99,7 %
	Pourcentage des coûts entièrement recouvrés.	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Intégration des services partagés a fourni des services de ressources humaines et des systèmes administratifs ministériels aux autres ministères et organismes, et ce, selon des standards de qualité élevée, en temps opportun et dans un souci de rentabilité, a contribué à la gestion saine et efficiente de la fonction publique, et a recouvré la totalité des coûts.

Le taux de satisfaction de la clientèle (74 %) est quelque peu en deçà de l'objectif, à cause surtout de l'incidence des initiatives de transformation des organismes centraux sur la gouvernance et les projets des groupes de concertation et de l'adaptation de ces groupes à la suite de la réorganisation d'Intégration des services partagés.

Intégration des services partagés a collaboré avec des intervenants et organismes centraux afin de cibler des gains d'efficacité possibles sur le plan administratif, et d'améliorer la gestion horizontale des services administratifs ministériels. Les services partagés de ressources humaines ont pris de l'ampleur; Intégration des services partagés a aidé les ministères et organismes à mettre en place des processus opérationnels communs en matière de ressources humaines et à réaliser des activités en lien avec le réaménagement des effectifs, veillant ainsi à ce que les activités liées aux ressources humaines soient menées uniformément et de manière efficiente dans l'ensemble du gouvernement.

Intégration des services partagés est demeuré un maillon important de la stratégie du gouvernement relative à la transformation des services internes, travaillant de concert avec les organismes centraux et les membres des groupes de concertation à l'intégration d'initiatives horizontales pangouvernementales aux plans des groupes en matière de systèmes administratifs.

Intégration des services partagés a continué de soutenir les ministères et organismes en matière de ressources humaines, en mettant sur pied un point de service unique. Parmi les services offerts, mentionnons des services ponctuels, du soutien pour répondre à la charge de travail grandissante, ou encore des solutions de rechange pour les organisations qui n'ont pas les ressources humaines ou l'expertise à l'interne.

Par suite d'un examen organisationnel, la structure d'Intégration des services partagés est maintenant plus linéaire et davantage axée sur la collaboration. La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est principalement attribuable à cet examen, qui a mené à une réduction des effectifs.

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est attribuable aux dépenses faites pour le remplacement du système d'information sur les ressources humaines.

La différence entre les données sur les ETP résulte du fait que ces ressources, comptabilisées dans le cadre de ce sous-programme, l'avaient été sous le programme Services internes dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2012-2013.

Sous-programme : Services conseils du gouvernement

On a supprimé ce sous-programme de la structure d'alignement des programmes, car on a mis fin au programme. La modification entrera en vigueur au cours du processus de publication du résultat stratégique et de modification de l'architecture d'alignement des programmes de 2013-2014.

Sous-programme : Programme de la sécurité industrielle

Ce sous-programme aide le gouvernement à respecter ses obligations en ce qui concerne la protection des renseignements classifiés et de nature délicate confiés au secteur privé par TPSGC dans le cadre de contrats avec le gouvernement, et protège les marchandises contrôlées sur le territoire canadien contre la possession, l'examen ou le transfert non autorisés. C'est le principal fournisseur de services du gouvernement en ce qui concerne les activités liées à la sécurité des contrats et aux marchandises contrôlées. Il soutient également la croissance économique du Canada en assurant la sécurité des contrats du gouvernement et en donnant à l'industrie

canadienne l'accès à des possibilités de marchés classifiés et de nature délicate sur le territoire national et à l'étranger.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	29,0	34,0	(5,0)
Moins les recettes disponibles	(16,7)	(16,4)	(0,2)
Dépenses nettes	12,4	17,6	(5,2)

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
271	289	(18)

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les renseignements et les biens classifiés et protégés du gouvernement du Canada sont protégés, de même que les marchandises contrôlées lorsque des entreprises du secteur privé en ont la garde.	Pourcentage de services de sécurité industrielle fournis selon les objectifs de rendement établis.	80 %	77 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2012-2013, le Ministère a continué de veiller à la protection des biens et des renseignements de nature délicate confiés à l'industrie. Plus précisément, TPSGC :

- a délivré 86 341 attestations de sécurité, examiné 3 253 listes de vérification des exigences relatives à la sécurité et 8 983 documents contractuels, et enregistré 1 477 nouvelles entreprises au Programme de sécurité industrielle;
- a traité 1 502 demandes d'enregistrement de marchandises contrôlées, effectué 1 544 inspections de conformité, et évalué le dossier de 2 197 visiteurs étrangers ou travailleurs temporaires;
- s'est montré actif auprès de l'industrie, sollicitant son avis et sa participation, et a travaillé avec ses partenaires du renseignement et de la sécurité et ses alliés afin d'assurer l'intégrité et la sécurité de la chaîne d'approvisionnement. La posture de sécurité du gouvernement est maintenant bien meilleure et on comprend mieux l'importance des exigences en matière de sécurité imposées à l'industrie;
- a poursuivi la mise en œuvre de la Stratégie de renforcement de la sécurité. À l'appui de cette initiative, 52 % des représentants désignés de l'industrie ont suivi une formation spécialisée sur les nouveaux processus d'évaluation de la sécurité entre octobre 2011 et mars 2013, et 94 % des répondants ont indiqué que la formation était excellente et qu'ils étaient pleinement satisfaits.

En 2012-2013, 77 % des services ont été fournis selon les objectifs de rendement. Quant aux demandes d'autorisation de sécurité complexes, aux demandes de permis de visites

internationales et canadiennes, et aux inspections de marchandises contrôlées, les objectifs ont été dépassés. Les inscriptions au Programme des marchandises contrôlées ont chuté en bonne partie à cause de l'augmentation de 43 % du nombre de nouvelles demandes, augmentation attribuable à la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale. Un plan d'action visant à simplifier les processus a été mis en place, et des ressources supplémentaires ont été affectées à ce dernier. Ces mesures ont déjà mené à une amélioration en ce qui concerne les services fournis.

L'avis de l'industrie, des intervenants concernés, d'autres ministères et des partenaires internationaux est précieux lorsqu'il s'agit d'établir la position du pays en matière de sécurité industrielle. À ce titre, le Programme des marchandises contrôlées a mis sur pied le comité sur la mobilisation de l'industrie, dont le mandat est de veiller à ce que l'industrie soit consultée, qu'elle soit informée et qu'elle soit un acteur du changement de culture opéré au sein du Programme des marchandises contrôlées pour en améliorer la gestion.

TPSGC a amélioré ses processus relatifs à la gestion des demandes d'enquête de sécurité sur le personnel en attente, et a effectué un examen administratif des demandes d'habilitation de sécurité Secret en attente. Il a revu ses procédures d'utilisation normalisées concernant la gestion des demandes d'autorisation de sécurité et de cote de fiabilité en attente.

La différence observée dans le tableau des ressources financières est principalement attribuable à deux grandes initiatives qui n'étaient pas incluses au départ dans les dépenses prévues, soit la transformation opérationnelle et l'amélioration du Programme des marchandises contrôlées, qui vise à assurer la sûreté et la protection des marchandises contrôlées au Canada et à éviter ainsi qu'elles ne se trouvent entre les mains de personnes non autorisées.

Sous-programme : Juricomptabilité

Ce sous-programme fournit des services de juricomptabilité à des organisations gouvernementales au Canada et à l'étranger, à des organismes d'application de la loi et à des services des poursuites relativement à des enquêtes criminelles dans des domaines comme la criminalité en col blanc, les produits de la criminalité, le crime commercial, le blanchiment d'argent, la fraude sur le marché des valeurs mobilières, le crime organisé, les drogues illicites et les activités terroristes. Il contribue aux enquêtes policières et aux poursuites en fournissant des conseils spécialisés, des rapports juricomptables et des témoignages de témoins experts sur les aspects financiers des enquêtes criminelles. En somme, la Juricomptabilité appuie le système de justice pénale canadien en ciblant, en analysant et en expliquant les aspects comptables et financiers complexes des activités criminelles d'une manière objective et impartiale, dans un langage non technique, aidant ainsi les juges et les jurys à prendre des décisions éclairées.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	5,4	5,5	(0,1)
Moins les recettes disponibles	(2,7)	(2,9)	0,2
Dépenses nettes	2,7	2,5	0,1

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
47	45	2

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Fournir des services opportuns et de qualité de juricomptabilité, agir comme témoin expert et donner des conseils à des clients publics, internes et externes, et à d'autres ordres de gouvernement au Canada et à l'étranger.	Pourcentage de clients satisfaits de la qualité et de la rapidité des services fournis.	85 %	95 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Le Ministère a continué à fournir en temps opportun des services de juricomptabilité de grande qualité aux organismes d'application de la loi et aux services des poursuites à l'échelle du Canada relativement à des enquêtes criminelles comportant des aspects financiers. En 2012-2013, les juricomptables du Ministère ont offert de l'aide directe dans le cadre d'enquêtes criminelles au Canada, et ont témoigné en tant que témoins experts dans plus d'une douzaine d'actions en justice. Le soutien, les services et les conseils d'expert en juricomptabilité fournis par l'organisation ont joué un rôle essentiel dans plusieurs transactions pénales ou poursuites fructueuses.

Les juricomptables travaillent dans 14 bureaux de la Gendarmerie royale du Canada partout au pays. Compte tenu de cet environnement de travail unique, il était très important de mobiliser le personnel. Dans ce contexte, la haute direction a tâché de faire connaître l'expertise et le travail du Groupe de la gestion juricomptable au sein du Ministère en organisant des séances de présentation à l'intention du personnel et des cadres, et en faisant appel aux juricomptables lors d'initiatives ministérielles clés, afin de créer des synergies avec d'autres secteurs de programme.

Sous-programme : Services de vérification Canada

On a supprimé ce sous-programme de la structure d'alignement des programmes, car on a mis fin au programme. La modification entrera en vigueur au cours du processus de publication du résultat stratégique et de modification de l'architecture d'alignement des programmes de 2013-2014.

Sous-programme : Écologisation des opérations gouvernementales

Ce sous-programme offre un leadership en ce qui concerne l'écologisation des opérations gouvernementales en veillant à l'écologisation des opérations de TPSGC et en exerçant un leadership pangouvernemental, afin de réduire considérablement les répercussions environnementales des opérations fédérales. Pour ce faire, il établit des politiques et des directives sur la gérance de l'environnement.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	3,2	2,6	0,6
Moins les recettes disponibles	(0,7)	(0,7)	-
Dépenses nettes	2,5	1,9	0,6

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
25	20	5

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Exercer un leadership à l'échelle du Ministère pour réduire l'empreinte environnementale des activités de TPSGC.	Pourcentage des engagements de TPSGC en matière de développement durable atteints ou en voie de l'être.	100 %	62,5 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2012-2013, le Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales de TPSGC a établi la section V du Rapport d'étape sur la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD). Ce document évalue les progrès réalisés par le gouvernement relativement aux onze cibles du Thème IV de la Stratégie. Il a été présenté au Parlement le 15 février 2013, puis rendu public sur le site d'Environnement Canada.[xxii]

Tous les ministères ont commencé à mettre en œuvre des stratégies pour atteindre différentes cibles d'écologisation de leurs opérations. Cette démarche a donné lieu à une réduction considérable du nombre d'unités d'impression et de la quantité de papier utilisé par les employés de bureau, à une meilleure gestion des déchets électroniques au sein des ministères, à une attention accrue accordée à la réduction de l'impact environnemental des réunions, et à l'écologisation de l'approvisionnement en biens et services importants.

En 2012-2013, le Bureau a entrepris des recherches et des consultations auprès des 27 ministères assujettis à la Loi fédérale sur le développement durable, en vue d'élaborer la version préliminaire de la SFDD pour 2013-2016. La période de consultation publique, d'une durée de 120 jours, a été lancée en février 2013 sous la direction d'Environnement Canada.

Les résultats préliminaires de la première année de mise en œuvre des onze cibles du Thème IV indiquent que le gouvernement du Canada a fait de grands progrès relativement à l'écologisation de ses opérations. En évaluant les progrès réalisés à ce jour à l'égard de la mise en œuvre, TPSGC a pu cibler les domaines pouvant être améliorés dans la prochaine version de la SFDD. Il faudra notamment donner aux ministères plus de flexibilité quant à l'atteinte des cibles et simplifier l'établissement de rapports sur le rendement.

La différence entre les données du tableau des ressources financières est principalement attribuable aux mesures d'économie.

Sous-programme : Bureaux régionaux des ministres

Ce sous-programme vise à faciliter l'efficience administrative et l'accès du public en appuyant les ministres fédéraux et leur personnel en leur fournissant des locaux sécuritaires et du soutien administratif lorsqu'ils remplissent leurs fonctions officielles à l'extérieur de la région de la capitale nationale.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	2,5	5,6	(3,0)
Moins les recettes disponibles	(0,1)	-	(0,1)
Dépenses nettes	2,4	5,6	(3,1)

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
44	39	5

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Grâce aux bureaux régionaux des ministres situés partout au Canada, les ministres fédéraux et leur personnel ont accès à des locaux sécuritaires et à des services qui leur permettent de remplir leurs fonctions officielles à l'extérieur de la région de la capitale nationale.	Coût annuel des bureaux régionaux des ministres par client servi.	Pas plus de 149 $.	148,16 $

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2012-2013, le sous-programme des bureaux régionaux des ministres a continué à apporter aide et soutien aux ministres lorsqu'ils remplissent leurs fonctions officielles à l'extérieur de la région de la capitale nationale. Le Ministère a fourni des locaux partagés et des services administratifs aux ministres et à leur personnel, dans le respect des principes d'efficience, d'efficacité, de sécurité et d'économie. Un nouveau bureau a été ouvert à Whitehorse, au Yukon et, au Nouveau-Brunswick, le bureau qui était auparavant à Moncton est maintenant à Fredericton. Les efforts de dotation en personnel permanent se sont poursuivis, afin de réduire les affectations intérimaires à long terme et stabiliser l'effectif. Le sous-programme a assuré la gestion de 15 bureaux, a réalisé des progrès quant à l'ouverture d'un autre bureau, et a fourni des services relatifs à 2 350 réunions tenues dans les bureaux régionaux des ministres et à 807 visites de ministres.

La différence observée dans le tableau des ressources financières est principalement attribuable à des dépenses supplémentaires liées à l'ouverture de bureaux dans le Nord.

Programme : Ombudsman de l'approvisionnement

Dans le cadre de ce programme indépendant du gouvernement, le Ministère examine des pratiques d'approvisionnement dans l'ensemble des ministères et organismes fédéraux, enquête sur les plaintes des fournisseurs éventuels concernant l'attribution des contrats de biens et de services en deçà de certaines valeurs, enquête sur les plaintes au sujet de l'administration des contrats, et veille à l'exécution d'un programme de règlement extrajudiciaire des différends en matière de contrats. Ce programme aide à promouvoir l'équité et la transparence du processus d'approvisionnement.

Ressources financières relatives au programme (en millions de dollars)

	Dépenses budgétaires totales (budget principal des dépenses) en 2012-2013	Dépenses prévues en 2012-2013	Autorisations totales (disponibles) en 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2012-2013	Différence (dépenses prévues c. dépenses réelles) en 2012-2013
Dépenses brutes	4,3	4,3	4,3	3,9	0,4
Moins les recettes disponibles	-	-	-	-	-
Dépenses nettes	4,3	4,3	4,3	3,9	0,4

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
28	28	0

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Reconnaissance accrue de l'équité, de l'ouverture et de la transparence des pratiques d'approvisionnement du gouvernement fédéral.	Pourcentage de plaintes officielles, de demandes visant des mécanismes de règlement extrajudiciaire des différends et d'examens de pratiques en matière d'approvisionnement qui sont traitées dans le respect des délais prescrits par le *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement*.	100 %	100 %
	Pourcentage des demandes de renseignements et des plaintes officielles traitées en fournissant de l'information, en acheminant les dossiers aux autorités compétentes et par la facilitation.	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2012-2013, le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA) a publié son rapport annuel, où il présente au Parlement et aux Canadiens de l'information au sujet de son mandat et de ses objectifs, ainsi que les résultats des travaux qu'il a réalisés au cours de l'exercice 2012-2013.

Au cours de l'exercice, le BOA a poursuivi son travail de sensibilisation auprès de la communauté des fournisseurs canadiens pour faire connaître son mandat et ses services. Il a notamment procédé à une refonte de son site Web, en l'axant davantage sur les fournisseurs

canadiens, et a participé à divers événements, conférences et réunions. Il a ainsi pu prendre le pouls des fournisseurs, des associations, de la communauté de l'approvisionnement fédérale et des organisations externes concernant les enjeux et les tendances en matière d'approvisionnement, et échanger de l'information et des pratiques efficaces avec ces intervenants.

Le BOA a par ailleurs continué de renforcer ses opérations pour améliorer la prestation de services, et a veillé à ce que chaque plainte et chaque demande de renseignements qu'il reçoit soient traitées de manière professionnelle, efficace et dans des délais raisonnables.

Il a revu son résultat prévu à l'échelle des programmes pour se concentrer sur la sensibilisation à l'égard de l'équité, de l'ouverture et de la transparence des pratiques d'approvisionnement. Les lois, règlements et politiques régissant l'approvisionnement ne font pas partie de son mandat législatif. Alors que le BOA n'a pas de contrôle direct sur l'amélioration de l'équité, de l'ouverture et de la transparence, il peut indirectement influencer le cours des choses en traitant les plaintes et les demandes de règlement extrajudiciaire des différends en temps opportun, et en fournissant des renseignements sur les approvisionnements.

En 2012-2013, le BOA a obtenu les résultats d'une évaluation formative indépendante, qui portait sur le rendement du Bureau et sur les domaines qui nécessitaient une analyse approfondie. Dans leur rapport, les évaluateurs concluaient que le BOA jouait le rôle pour lequel il avait été mis sur pied, et qu'il existait un réel besoin à l'égard des services qu'il fournit. Ils recommandaient en outre que soient examinées plus avant les observations faites par des fournisseurs dans certains domaines. En réponse aux recommandations des évaluateurs, le BOA a élaboré, puis mis en œuvre un plan d'action visant notamment à explorer différentes manières d'amener les fournisseurs canadiens à utiliser davantage les mécanismes de règlement extrajudiciaire des différends qu'il propose et à leur faire connaître encore mieux les services qu'il fournit.

Sous-programme : Examen des pratiques d'approvisionnement

Dans le cadre de ce sous-programme, une tierce partie indépendante examine les pratiques d'approvisionnement à l'échelle du gouvernement et formule des recommandations afin de les améliorer. Il s'agit de veiller à l'intégrité, à la transparence et à la saine gestion des activités d'approvisionnement du gouvernement.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	2,1	2,4	(0,3)
Moins les recettes disponibles	-	-	-
Dépenses nettes	2,1	2,4	(0,3)

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
14	14	0

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les organisations fédérales reçoivent des recommandations impartiales, pertinentes et réalistes.	Pourcentage de ministères dont les pratiques ont été examinées et qui ont donné suite aux recommandations.	90 %	100 %
	Pourcentage des organisations fédérales qui considèrent les recommandations du BOA 1) impartiales; 2) pertinentes; 3) réalistes.	100 %	N'est pas disponible.[7]

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2012-2013, trois examens des pratiques d'approvisionnement ont été menés. Deux de ces examens, qui portaient sur les pratiques d'approvisionnement d'un ministère fédéral, ont mis en lumière des problèmes comme le non-respect des politiques et des directives du ministère et du Conseil du Trésor.

Le troisième examen consistait à vérifier dans quelle mesure les quinze organisations fédérales visées par les examens des pratiques d'approvisionnement du BOA en 2009-2010 avaient suivi les recommandations que ce dernier leur avait faites. Le BOA a été ravi de constater la volonté des organisations de continuer à améliorer leurs pratiques d'approvisionnement, mais aussi les mesures qu'elles ont prises pour combler les lacunes qu'il a soulevées dans le premier rapport d'examen qu'il leur a remis.

Compte tenu de la nature des examens menés en 2012-2013 et des sujets abordés, le BOA n'a pas pu se pencher sur la simplification des règles ni sur la réduction du fardeau administratif qui pèse sur les fournisseurs, comme il était prévu dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2012-2013.

Après le troisième examen, le BOA a modifié le libellé de l'indicateur de rendement du sous-programme pour qu'il reflète mieux le processus selon lequel il évalue la réponse des ministères aux recommandations qu'il leur fait. Ainsi, ce nouvel indicateur offre une mesure plus juste du résultat prévu, du fait qu'il permet de cibler les ministères dont les pratiques ont été évaluées et de mettre l'accent sur l'incidence des recommandations et des mesures prises en réponse à ces dernières.

Le BOA a amélioré sa méthode de collecte et d'analyse d'information liée à l'approvisionnement, en élaborant une approche plus systémique pour la surveillance des problèmes, des tendances et des nouveaux développements. Il a de plus mis à jour sa méthodologie et son processus d'évaluation des thèmes à examiner, ce qui a mené à l'élaboration d'un plan d'examen triennal des pratiques d'approvisionnement.

Sous-programme : Examen des plaintes des fournisseurs

Dans le cadre de ce sous-programme, le Ministère veille à ce que les plaintes relatives à l'attribution et à l'administration des contrats faites par des fournisseurs potentiels ou la population canadienne soient traitées de manière juste, impartiale et opportune par un tiers

[7] Cet indicateur de rendement performance ne reflète pas avec exactitude le mandat de l'Ombudsman et il a été retiré du Cadre de gestion du rendement 2013-2014.

indépendant. Ce sous-programme procure également un mécanisme de règlement des différends contractuels.

Ressources financières relatives au sous-programme (en millions de dollars)

	Dépenses prévues en 2012-2013	Dépenses réelles en 2012-2013	Différence en 2012-2013
Dépenses brutes	2,2	1,5	0,7
Moins les recettes disponibles	-	-	-
Dépenses nettes	2,2	1,5	0,7

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
14	15	(1)

Résultats de rendement

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les plaintes et les contacts sont traités dans les délais prescrits.	Pourcentage de plaintes traitées dans les délais prescrits dans le Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement.	100 %	100 %
	Pourcentage de problèmes ne relevant pas du mandat de l'ombudsman de l'approvisionnement qui ont tout de même été traités.	90 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2012-2013, le BOA a traité 369 contacts, dont 233 concernaient l'approvisionnement. De ces 233 contacts, 112 ont été considérés comme étant des problèmes liés à l'approvisionnement, principalement à l'attribution des contrats. Des 112 problèmes, 30 ont mené à des plaintes déposées conformément au *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement*. Le BOA a mené un examen et en a entamé deux autres, qui se sont poursuivis en 2013-2014. L'examen terminé portait sur l'attribution d'un contrat relatif à des services de communication. Il a révélé des problèmes concernant les critères cotés et la méthode d'attribution des points connexe, et concernant la volonté du ministère de donner des explications après l'attribution du contrat.

Le BOA a en outre continué à fournir des services formels et informels de règlement extrajudiciaire des différends aux fournisseurs et aux ministères, et à stimuler proactivement le dialogue entre les partenaires qui souhaitent en venir à un règlement et éviter autant que possible d'éventuelles procédures judiciaires, longues et coûteuses. En 2012-2013, le BOA a reçu quatre demandes de règlement extrajudiciaire des différends, et a traité chacune conformément au Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement. Un cinquième dossier, ouvert en 2011-2012, a également été réglé au cours de 2012-2013.

Essentiellement, quand on lui fait part de préoccupations liées à l'approvisionnement, le BOA prend l'une ou l'autre des trois voies suivantes : il propose un mécanisme formel ou informel de règlement extrajudiciaire des différends; il examine les plaintes concernant l'attribution ou l'administration des contrats; il recueille de l'information sur des points qui pourraient faire l'objet d'un examen des pratiques d'approvisionnement. Bien que ces différentes options l'aient aidé à répondre aux nombreux problèmes portés à son attention, le BOA a tout de même pris sur lui d'adapter ses services aux besoins de la communauté qu'il sert, les fournisseurs canadiens. Il s'est donc muni de nouveaux outils – lettres ministérielles, analyses, études et examens ciblés – qui lui permettent de diffuser efficacement de l'information sur l'approvisionnement aux intervenants, et de cibler rapidement les problèmes systémiques.

Le BOA a par ailleurs procédé à une refonte de son site Web, y ajoutant de l'information détaillée sur les services offerts aux fournisseurs de même que de l'information que ces derniers recherchent. Il a également créé des outils Web interactifs comme le dépôt d'une plainte en ligne et le Formulaire de demande d'accès au mécanisme de règlement extrajudiciaire des différends qui permettront aux clients de communiquer plus facilement avec le BOA dans l'avenir.

Le BOA a revu son résultat prévu à l'échelle du sous-programme de façon à vérifier la rapidité de ses réponses aux demandes de renseignements et de traitement des plaintes. La différence observée dans le tableau des ressources financières est principalement attribuable à des coûts liés aux services de TI inférieurs aux prévisions et à un nombre de jours facturés (prestation de services) également inférieur aux prévisions.

Programme : Services internes

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources qui sont administrés pour répondre aux besoins des programmes et aider une organisation à respecter ses autres obligations. Les services internes comprennent seulement les activités et les ressources qui s'appliquent à l'ensemble de l'organisation et non pas celles qui visent un programme précis. Il s'agit donc par exemple des ressources humaines, des technologies de l'information, des finances et des services ministériels.

Ressources financières relatives au programme (en millions de dollars)

	Dépenses budgétaires totales (budget principal des dépenses) en 2012-2013	Dépenses prévues en 2012-2013	Autorisations totales (disponibles) en 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2012-2013	Différence (dépenses prévues c. dépenses réelles) en 2012-2013
Dépenses brutes	369,1	369,1	428,2	399,8	(30,6)
Moins les recettes disponibles	(155,4)	(155,4)	(162,9)	(162,9)	7,5
Dépenses nettes	213,7	213,7	265,3	236,9	(23,2)

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (ETP) relatives au programme et aux sous-programmes

Nombre prévu en 2012-2013	Nombre réel en 2012-2013	Différence en 2012-2013
3 032	2 446	586

9 Analyse du rendement et leçons apprises

Gestion financière

Le Ministère a contribué à la réalisation du programme du gouvernement en réalisant les priorités suivantes :

1. assurer une solide fonction de surveillance pour mener à bien les initiatives d'économies budgétaires de TPSGC;
2. améliorer continuellement la gestion des immobilisations, les investissements en TI et les services acquis, par la mise en œuvre de son Plan d'investissement intégré et de son cadre de gouvernance;
3. maintenir l'excellence en gestion budgétaire en améliorant la surveillance budgétaire et l'établissement de prévisions, afin d'affecter au mieux les ressources compte tenu des priorités opérationnelles;
4. achever son cadre de recouvrement des coûts et surveiller continuellement les activités ministérielles, afin de fournir des services communs rentables aux autres ministères;
5. respecter en tout temps son Cadre de gestion financière, qui établit une approche commune de gestion et de contrôle des finances à l'échelle du Ministère;
6. renforcer les capacités et les contrôles du Système de gestion financière du Ministère pour répondre de manière efficiente aux besoins de ses secteurs d'activités et de Services partagés Canada, y compris l'intégration des exigences opérationnelles des biens immobiliers.

Le nombre prévu d'ETP de la Direction générale des finances a été réduit par suite de la mise en œuvre du plan d'action relatif au Cadre de gestion financière, établi en réponse aux mesures budgétaires du gouvernement du Canada.

Gestion des ressources humaines

TPSGC a continué de faire preuve d'un solide leadership tout en faisant progresser son programme de gestion des ressources humaines par la gestion efficace de son effectif et de son milieu de travail. Il est reconnu dans l'ensemble de la fonction publique pour son efficacité à gérer de manière proactive les récentes initiatives d'efficience, et pour son taux élevé de placement des employés touchés. TPSGC a soutenu ses employés et renforcé sa capacité pour l'avenir par la gestion et la planification stratégiques de l'effectif, le perfectionnement professionnel et les activités de leadership, tout en maintenant l'excellence du service à la clientèle. Il a introduit une nouvelle compétence en matière de service à la clientèle qui sera progressivement intégrée aux activités clés de gestion des ressources humaines. Il s'agit ainsi de reconnaître le travail des employés qui contribuent à l'excellence du service et au perfectionnement des leaders du service à la clientèle à tous les échelons. En 2013, pour une deuxième année consécutive, TPSGC a été reconnu comme l'un des meilleurs employeurs de la

région de la capitale nationale, une récompense qui confirme que nos efforts pour maintenir un milieu de travail sain et durable portent leurs fruits.

Le Ministère a continué de planifier, d'établir et de soutenir son effectif, et de favoriser un milieu de travail sain, sécuritaire et productif tout en se préparant aux prochaines initiatives pangouvernementales. La gestion et la planification efficaces de l'effectif sont demeurées l'une des principales préoccupations du Ministère compte tenu du contexte actuel de notre cadre financier. Pour déranger le moins possible le personnel et optimiser le placement des employés, un cadre solide de gouvernance a été mis en place : un comité de ressourcement stratégique composé de sous-ministres adjoints a été formé; le comité de direction du Ministère a été tenu informé des activités de placement; une Unité des priorités de placement a été créée. Le Ministère a également maintenu des relations solides et productives avec les agents négociateurs par l'intermédiaire de communications régulières, formelles ou informelles.

TPSGC continue d'utiliser des stratégies novatrices de gestion et de planification de l'effectif et d'adopter diverses méthodes de ressourcement pour s'assurer que l'organisation conserve les compétences dont elle a besoin pour s'acquitter de son mandat et maintenir l'excellence du service à la clientèle. La collaboration et la communication continues avec les employés et les intervenants sont la clé du succès.

Technologie de l'information

Tout au long de 2012-2013, la Direction générale des services d'infotechnologie a continué de faire progresser le programme de modernisation de TPSGC, a réalisé de nouveaux gains d'efficacité et a soutenu les efforts du Ministère en matière de développement durable, tout en fournissant des services de TI uniformes, conformément au principe d'excellence opérationnelle qui guide la prestation des services essentiels. Pour ce faire, elle a dû considérer stratégiquement les économies de coût demandées au Ministère, ce qui a entraîné une restructuration importante des services de TI.

La Direction générale des services d'infotechnologie a joué un rôle clé dans la transformation du Ministère et l'avancement des programmes d'innovation des autres directions générales dans le cadre d'initiatives clés, comme le Projet de transformation des activités et des systèmes des biens immobiliers, le Projet de renouvellement des systèmes de ressources humaines, le Centre des services de paye de la fonction publique à Miramichi, l'avancement du Projet de modernisation des services et des systèmes de paye et l'achèvement du Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions du gouvernement du Canada.

TPSGC a contribué à l'innovation à l'échelle du Ministère dans le cadre de programmes comme l'initiative Milieu de travail 2.0, en mettant l'accent sur l'environnement d'informatique répartie, en fournissant plus de 4 000 ordinateurs portables éco-énergétiques aux employés du Ministère, en poursuivant l'installation des réseaux sans fil ainsi qu'en faisant la promotion des services de vidéoconférence ministériels à l'échelle nationale.

Depuis 2009, l'équipe de gestion du portefeuille d'applications de TI suit un processus annuel qui vise toutes les applications de TPSGC, en réponse au Rapport du vérificateur général du Canada du printemps 2010, qui portait sur les systèmes de TI vieillissants. TPSGC peut maintenant prendre des décisions éclairées sur la façon d'augmenter la valeur du soutien à la TI dans le cadre de ses programmes. Le Conseil du Trésor souhaite d'ailleurs faire appliquer les

principes et l'approche de la gestion du portefeuille d'applications de la TI dans d'autres organisations du gouvernement du Canada.

Communications

La Direction générale des communications a travaillé en étroite collaboration avec les sous-ministres adjoints, leur direction générale, le cabinet du sous-ministre et le personnel du ministre afin de promouvoir de manière uniforme les principales priorités et activités du Ministère. Elle a fourni des conseils et un soutien d'ordre communicationnel en tant que partenaire clé dans la mise en œuvre réussie d'importantes initiatives comme la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale, le Secrétariat national d'approvisionnement en chasseurs, la vision et le plan à long terme pour la Cité parlementaire, et la modernisation des sites Web. En outre, elle a consacré beaucoup de temps et d'efforts à établir et à accentuer la présence du Ministère sur les médias sociaux.

Surveillance de la gestion

Toutes les mesures comprises dans le plan d'action de gestion de 2010-2011 relatif à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels et découlant de l'enquête du Commissariat à l'information du Canada ont été mises en œuvre. Un groupe de travail sur la protection des renseignements personnels composé de cadres supérieurs a été mis sur pied; son mandat consiste à cibler des possibilités d'amélioration du cadre de protection des renseignements personnels de TPSGC. Les mesures visant les domaines présentant des risques seront validées dans un plan d'action de gestion, et le point sur l'avancement de leur mise en œuvre sera fait auprès de la haute direction d'ici la fin de 2013-2014.

Un comité des agents de liaison de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a été mis sur pied, et des réunions trimestrielles ont eu lieu à l'appui du réseau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du Ministère. Un modèle de maturité et un modèle logique de gestion du rendement pour l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ont été établis, y compris un nouveau modèle organisationnel visant à assurer une qualité et une efficacité uniformes qui tient compte des priorités stratégiques que sont la conformité législative et l'amélioration de la coordination.

La Direction générale de la surveillance fournit à TPSGC des services qui l'aident à mener ses activités de façon ouverte, équitable et transparente.

Elle dirige la mise en œuvre du cadre d'intégrité, veillant ainsi à ce que le Ministère mène ses affaires selon des normes élevées, tant en ce qui concerne la manière dont il le fait que l'identité de ses partenaires. En juillet 2012, TPSGC a élargi la liste des infractions criminelles empêchant les entreprises et les personnes de soumissionner ses contrats et de participer à ses opérations immobilières. En moyenne, les antécédents de 350 personnes et entreprises sont vérifiés chaque jour.

Dans le cadre de son programme de surveillance de l'équité, le Ministère a engagé des tiers indépendants pour qu'ils observent ses activités et qu'ils donnent une opinion objective sur l'équité, l'ouverture et la transparence des activités. En 2012-2013, le Ministère avait quarante-sept engagements en matière de surveillance de l'équité.

En 2012-2013, TPSGC a reçu 14 demandes de renseignements et 3 nouvelles divulgations d'actes répréhensibles en vertu de la *Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles*, pour un total de 8 allégations. Les enquêtes ont mené à la conclusion

que les allégations étaient fondées dans deux cas (représentant sept allégations), et les résultats de ces enquêtes ont été publiés sur le site Web de divulgation proactive de TPSGC.

La Direction des enquêtes spéciales a reçu 31 698 demandes de vérification au total et a mené 11 enquêtes sur des cas d'allégations d'actes répréhensibles en 2012-2013. Les enquêtes ont mené à la conclusion que les allégations étaient fondées dans six cas. Dans trois autres cas, les enquêtes ont révélé que les allégations étaient non fondées, et dans deux derniers cas enfin, elles n'ont pas été concluantes.

Le Bureau de la vérification et de l'évaluation a contribué à l'intégrité et à l'efficacité des activités du Ministère en effectuant des vérifications internes objectives et des évaluations neutres. Cela a d'ailleurs été démontré dans l'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion de 2012-2013 menée par le Secrétariat du Conseil du Trésor. TPSGC a en effet obtenu une note « Fort » pour la composante « Efficacité de la fonction de vérification interne » et une note « Acceptable » pour la composante « Qualité et utilisation de l'évaluation ». En 2012-2013, 11 rapports d'évaluation et de vérification interne ont été publiés sur le site Web du Bureau de la vérification et de l'évaluation.

Le BVE a continué d'aider le sous-ministre à s'acquitter de ses responsabilités d'agent comptable grâce à ses engagements de vérification continue et à sa réceptivité aux engagements prescrits par le sous-ministre.

La différence dans le tableau des ressources financières est principalement attribuable à l'augmentation des volumes d'activités, aux dépenses engagées dans le cadre du Projet de transformation des postes de travail, qui normalise l'environnement des postes de travail et génère des économies de coûts ainsi qu'une productivité accrues, et au financement de projet du système de gestion des ressources humaines du gouvernement du Canada (*PeopleSoft*). De plus, l'augmentation des recettes est attribuable à la réalisation de projets de transformation, comme le Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions, le Projet de modernisation des services et des systèmes de paye et le Projet de transformation des activités et des systèmes des biens immobiliers (NOVUS). La diminution dans le tableau des ressources humaines est attribuable en partie à la suppression d'ETP qui auraient dû être pris en compte dans les données du programme Programmes et services spécialisés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2012-2013.

Section III : Renseignements supplémentaires

Faits saillants des finances

Les faits saillants présentés dans cette section ont pour but de fournir un survol général des résultats de TPSGC. Les états financiers condensés présentés ci-dessous ont été préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice pour mieux refléter la disposition des ressources en fonction des services fournis, plutôt que de simplement faire rapport en fonction de l'utilisation des pouvoirs comme cela se fait dans les sections I et II du présent rapport. La note 3 des *États financiers ministériels consolidés* fournit un rapprochement entre ces deux méthodes de comptabilité.

Les *États financiers ministériels consolidés*[xxiii] de TPSGC se trouvent sur le site Web de TPSGC.

État condensé des résultats et de la situation financière nette ministérielle (non audité)
Pour l'exercice terminé le 31 mars 2013

(en millions de dollars)	Résultats prévus 2012-2013	Réels 2012-2013	Réels 2011-2012	Variation (réels 2012-2013 contre prévus 2012-2013)	Variation (réels 2012-2013 contre réels 2011-2012)
Total des charges	4 959,0	5 126,0	5 174,6	167,0	(48,6)
Total des revenus	(2 550,1)	(2 697,0)	(2 650,1)	(146,9)	(46,9)
Activités transférées et abandonnées	9,4	(7,4)	4,8	(16,8)	(12,2)
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	2 418,3	2 421,6	2 529,3	3,3	(107,7)

Dans l'ensemble, le coût de fonctionnement net réel (2 421,6 M$) a diminué de 107,7 M$, comparativement à l'exercice précédent (2 529,3 M$) et est en conformité avec les résultats prévus (2 418,3 M$), avec une augmentation de 3,3 M$. Les écarts-clés pour les charges et les revenus sont expliqués ci-dessous.

Charges

Résultats réels contre résultats prévus

Les **charges pour 2012-2013 étaient 167,0 M$ plus élevées que prévu** (prévu : 4 959,0 M$; réel : 5 126,0 M$). Les explications sur les écarts-clés de la **Gestion des locaux et des biens immobiliers**, des **Approvisionnements**, de l'**Administration de la paye et des pensions fédérales** et de la **Gestion et services linguistiques** peuvent être trouvées dans la section II du présent rapport pour les programmes et sous-programmes.

Résultats réels prévus sur douze mois

La **diminution des dépenses de 48,6 M$** (2012-2013 : 5 126,0 M$; 2011-2012 : 5 174,6 M$) est principalement due à :

- Une **diminution** des **Services internes** attribuable à des Services de technologie de l'information fournis sans frais par Services partagés Canada (SPC) à TPSGC puisque le budget pour ces services a été transféré en 2012-2013; et

- Une **diminution** de la **Gestion et des services linguistiques** due à un volume d'affaires inférieur avec d'autres ministères et à un recours accru à des fournisseurs externes;

Compensée par :

- Une **augmentation** attribuable à l'avancement du **Projet sur les pensions** qui vise à faire migrer les ministères clients vers le nouveau système de pensions et **l'initiative de transformation de l'administration des services et des systèmes de paye**, qui appuie la mise en œuvre du regroupement des services de paye à Miramichi (Nouveau-Brunswick).
- Une **augmentation** dans la **Gestion des locaux et des biens immobiliers** principalement en raison de la reclassification de projets d'entretien et de réparation des actifs en construction à la charge;

Compensée par :

- **Une diminution du volume d'affaires; et**
- Une diminution de l'amortissement des immobilisations.

Revenus

Résultats réels contre résultats prévus

Les **revenus de 2012-2013 étaient 146,9 M$ plus élevés que prévu** (prévus : 2 550,1 M$; réels : 2 697,0 M$). Cet écart est principalement attribuable aux **Approvisionnements** ainsi qu'à **l'Administration de la paye et des pensions fédérales** et est expliqué à la section II du présent rapport.

Résultats réels prévus sur douze mois

L'**augmentation des revenus de 46,9 M$** (2012-2013 : 2 697,0 M$; 2011-2012 : 2 650,1 M$) est due à :

- Une augmentation des services réglementaires en raison de la migration des ministères clients vers le nouveau système de pension;
- Une augmentation des frais de location attribuable en grande partie aux augmentation des coûts au moment du renouvellement des baux.

Compensée par :

- une **diminution des ventes de biens et de produits d'information**, attribuable à la diminution du volume d'affaires avec les autres ministères et des mesures d'austérité du gouvernement.

État condensé des résultats et de la situation financière nette ministérielle (non audité)
Pour l'exercice terminé le 31 mars 2013

(en millions de dollars)	2012-2013	2011-2012	Variation $
Total des passifs net	3 728,7	3 695,9	32,8
Total des actifs financiers net	(854,6)	(804,3)	(50,3)
Dette nette ministérielle[xxiv]	2 874,1	2 891,6	17,5
Total des actifs non-financiers	5 801,8	5 487,0	314,8
Situation financière nette ministérielle	2 927,7	2 595,4	332,3

La **dette nette du Ministère** n'a pas changé de façon appréciable depuis l'exercice précédent. Les éléments principaux comprennent les obligations locatives pour les immobilisations corporelles, l'obligation en vertu d'un partenariat public-privé (P3), les avantages sociaux futurs des employés et les passifs environnementaux, tels que les étangs de goudron de Sydney et la cale sèche d'Esquimalt.

La **situation financière nette du Ministère a augmenté de 332,3 M$** (2012-2013 : 2 927,7 M$; 2011-2012 : 2 595,4 M$). Ceci est principalement dû à une augmentation de **314,8 M$ en actifs non-financiers** (2012-2013 : 5 801,8 M$; 2011-2012 : 5 487,0 M$) et peut s'expliquer comme suit :

- **690,9 M$ pour l'acquisition d'immobilisations corporelles** principalement liée à des projets immobiliers et des initiatives :
  - **la restauration et la réhabilitation de la Cité parlementaire;**
  - le bâtiment de la Division E de la GRC acquis grâce à un partenariat public-privé (P3) à Surrey, C.-B.;
  - **les ouvrages techniques;**
  - les améliorations liées aux grands projets immobiliers; et
  - le développement de nouveaux systèmes informatiques :
    - **le système de modernisation des services de pensions;**
    - le système de gestion intégrée des biens immobiliers.
- **286,1 M$** pour l'acquisition de nouveaux immeubles dans le cadre de contrats de location, tels que :
  - 455, boul. de la Carrière, à Gatineau;
  - 395 Terminal Avenue, à Ottawa; et
  - 200, rue Montcalm à Gatineau.

Compensée par une **diminution de 662,2 M$** attribuable :

- à l'amortissement;
- à des ajustements aux immobilisations corporelles; et
- à une réduction des stocks.

Tableaux de renseignements supplémentaires

- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
- Écologisation des opérations gouvernementales
- Initiatives horizontales
- Évaluations et vérifications internes
- Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes
- Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles
- Rapport d'étape sur les grands projets de l'État et les projets de transformation
- Rapport d'étape sur les projets visés par une approbation spéciale du Conseil du Trésor
- Frais d'utilisation

La version électronique de tous les tableaux de renseignements supplémentaires publiés dans le Rapport ministériel sur le rendement de 2012-2013 peut être consultée sur le site Web de TPSGC.[xxv]

Dépenses fiscales et évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'imposition, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans son rapport intitulé *Dépenses fiscales et évaluations*.[xxvi] Les mesures fiscales présentées dans le rapport Dépenses fiscales et évaluations relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Section IV : Autres sujets d'intérêt

Coordonnées de la personne-ressource au sein de l'organisation

Demandes de renseignements généraux

Pour obtenir plus de renseignements au sujet de nos programmes et de nos services, vous pouvez nous joindre de l'une ou l'autre des manières suivantes :

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
11, rue Laurier, Phase III, Place du Portage
Gatineau (Québec) K1A 0S5
Canada

ATTENTION : Demande de renseignements généraux :
http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/comm/index-fra.html

Courriel – Demandes de renseignements généraux : questions@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Service ATS sans frais (pour les personnes malentendantes) : 1-800-926-9105

Notes en fin de texte

[i] Nos services, nos normes et nos résultats, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/sc-cs/tdm-toc-fra.html.
[ii] Meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale, http://www.canadastop100.com/ottawa/pwgsc2013/.
[iii] Guide d'élaboration d'un profil de risque organisationnel du Secrétariat du Conseil du Trésor, http://www.tbs-sct.gc.ca/tbs-sct/rm-gr/guides/gcrp-gepro03-fra.asp#toc4.4.2.
[iv] Comptes publics du Canada de 2013, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html.
[v] Agence canadienne d'évaluation environnementale, http://www.ceaa.gc.ca/default.asp?lang=fr&n=B3186435-1.
[vi] Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/publications/cntstrdv-cntsstdv-fra.html.
[vii] Le site Web d'Environnement Canada, http://www.ec.gc.ca/dd-sd/default.asp?lang=Fr&n=C2844D2D-1.
[viii] Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/publications/cntstrdv-cntsstdv-fra.html.
[ix] Projet de transformation des activités et des systèmes des biens immobiliers (NOVUS), http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/biens-property/nouvelles-news/ptasbi-rpbst-fra.html.
[x] Milieu de travail 2.0, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/biens-property/mt-wp/mt-wp-fra.html.
[xi] Projets de construction, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/biens-property/pc-cp-fra.html.
[xii] PERI, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/biens-property/peri-pilt/index-fra.html.
[xiii] Édifice de l'Ouest, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/collineduparlement-parliamenthill/batir-building/ouest-wes-fra.html.
[xiv] Édifice Sir-John-A.-Macdonald, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/collineduparlement-parliamenthill/batir-building/sjam-fra.html.
[xv] Édifice Wellington, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/collineduparlement-parliamenthill/batir-building/wellington-fra.html.
[xvi] Édifice de l'Est, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/collineduparlement-parliamenthill/batir-building/est-east-fra.html.
[xvii] Édifice du Centre, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/collineduparlement-parliamenthill/batir-building/centre-fra.html.
[xviii] Édifice de la Confédération, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/collineduparlement-parliamenthill/batir-building/confederation-fra.html.
[xix] Services partagés Canada, http://extranet.ssc-spc.gc.ca/fr.
[xx] Site Web de la législation (Justice), http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/F-11/page-20.html.
[xxi] Bureau du Conseil privé, http://www.pco.gc.ca/oic-ddc.asp?lang=fra&page=secretariats&txtoicid=2011-0877&txtfromdate=&txttodate=&txtprecis=&txtdepartment=&txtact=&txtchapterno=&txtchapteryear=&txtbillno=&rdocomingintoforce=&doscarch=s.
[xxii] Environnement Canada, http://www.ec.gc.ca/dd-sd/default.asp?lang=Fr&n=23E4714E-1.
[xxiii] États financiers ministériels consolidés, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rapports-reports/rmr-dpr/index-fra.html.
[xxiv] La dette nette du Ministère représente tous les articles pour lesquels TPSGC exigera des crédits futurs afin de s'acquitter de ses obligations.
[xxv] TPSGC, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rapports-reports/rmr-dpr/index-fra.html.
[xxvi] *Dépenses fiscales et évaluations*, http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp.